TP - CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Enregistré par arrêté du 20/06/2025 - certifié par le ministère du Travail
Échéance de l'enregistrement : 30/09/2030

Fiche mise à jour le : 26/10/2026

RNCP : 41239
Niveau 4 (Bac)

We-Form

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le chargé d'accueil et de gestion administrative assure l'accueil physique et téléphonique d'une structure, traite les flux d'information internes et externes et prend en charge les activités administratives courantes et le traitement des dossiers. Point de contact des usagers et des partenaires, il valorise l'image de la structure.

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Gérer des situations complexes à l'accueil
- Traiter les flux d'information internes et externes
- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

DURÉE DE LA FORMATION

Environ 405 heures

10 à 12 mois
en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

LIEU DE LA FORMATION

Multimodal
À distance et 3 séminaires présentiels de 3 jours (1 à Paris, 2 à proximité de votre structure)

Parcours structuré autour de :

- Un cours individuel en visio d'1 h par semaine
- E-learning interactif sur la plateforme We-App
- Cas pratiques hebdomadaires adaptés à votre structure
- Un temps de suivi individualisé d'1 h tous les 15 jours

COÛT DE LA FORMATION

Contrat d'apprentissage :
Prise en charge totale par l'OPCO
0 € pour l'apprenti

Hors apprentissage :
6 550 €
net de taxe

Financements possibles : OPCO de l'employeur (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation), plan de développement des compétences de l'employeur, autofinancement.

PUBLIC VISÉ

Apprentis, salariés en reconversion, demandeurs d'emploi souhaitant exercer dans l'accueil et la gestion administrative.

Prérequis :

- Accessible sans condition de diplôme
- Maîtrise du français écrit et des outils bureautiques de base
- Test de positionnement

Formation accessible
aux personnes en situation de handicap

Chaque situation est étudiée au cas par cas dès l'entretien d'entrée avec notre référente handicap, qui propose les aménagements possibles (rythme, supports, séminaires, épreuves du jury) en lien avec l'employeur.

Référente handicap : Stéphanie HOUVENAGHEL · s.houvenaghel@we-form.fr

ÉQUIVALENCES / PASSERELLES

Titre créé en 2025, sans correspondance avec une certification antérieure. Les blocs de compétences sont capitalisables.

POURSUITES D'ÉTUDES

Titres de niveau 5 (Bac+2) du tertiaire administratif : assistant de direction, gestionnaire comptable et fiscal, assistant ressources humaines.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Assistant administratif, secrétaire administratif, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil.

MÉTHODES MOBILISÉES

- Pédagogie active : théorie, cas pratiques, mises en situation
- Un formateur référent pour chaque apprenant
- Un séminaire IA, un séminaire de préparation dossier / ECF / jury
- Vidéos, supports, quiz interactifs, modules e-learning
- Préparation accompagnée du dossier professionnel et du jury

MODALITÉS D'ACCÈS ET DE RECRUTEMENT

Dossier de candidature, test de positionnement et entretien individuel.
Entrées toute l'année.

2 à 4 semaines
Délai d'accès après validation du dossier

Programme de la formation

BLOC N°1 RNCP41239BC01

ASSURER LES ACTIVITÉS D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Gérer des situations complexes à l'accueil
- Traiter les flux d'information internes et externes

BLOC N°2 RNCP41239BC02

GÉRER LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

- Prendre en charge les activités administratives courantes
- Assurer le traitement administratif des dossiers
- Traiter les réclamations courantes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluations en cours de formation (ECF), une par bloc de compétences
- Dossier professionnel (DP), présenté au jury

Session de validation devant un jury de professionnels (3 h) :

- Mise en situation professionnelle : écrit (dont un message à rédiger à partir d'un texte en anglais) et oral — **2 h 25**
- Entretien technique — **10 min**
- Questionnement à partir d'une production écrite réalisée en amont — **10 min**
- Entretien final avec le jury, appuyé sur le dossier professionnel — **15 min**

Validation totale ou par blocs de compétences (CCP), capitalisables.

VALEUR AJOUTÉE DE L'ÉTABLISSEMENT

Calculée par InserJeunes : écart entre le taux d'emploi des apprentis 6 mois après leur sortie et le taux attendu pour des établissements comparables. Celle de We-Form est en cours d'analyse ; en attendant, le parcours de nos apprentis : tous titres, promotion 2025-2026 (première session de jury de ce titre à venir).

50	6	40	35
apprentis entrés	abandons avant le jury	présentés au jury	titres obtenus



Diplôme visé : titre professionnel de niveau 4 (Bac)

« Chargé d'accueil et de gestion administrative », inscrit au RNCP sous le n° 41239, délivré par le ministère du Travail. NSF 324p · ROME M1607, M1602, M1601.

Indicateurs du CFA (art. L6111-8)*

À venir — Taux d'obtention du titre (première session de jury à venir)	**À venir** — Taux d'interruption en cours de formation (première promotion en cours)
En cours d'analyse — Taux de poursuite d'études (InserJeunes)	**En cours d'analyse** — Taux d'insertion professionnelle (InserJeunes)
En cours d'analyse — Valeur ajoutée de l'établissement (InserJeunes)	**En cours d'analyse** — Taux de rupture des contrats d'apprentissage (InserJeunes)
À venir — Taux de présentation au jury (première session à venir)	**89 %** — Taux de satisfaction des apprentis

* Apprentis We-Form de la promotion 2025-2026, sessions de mai et septembre 2026 (procès-verbaux des jurys) ; ce titre n'a pas encore été présenté à un jury par We-Form. Obtention : titre complet obtenu sur présentés au jury. Interruption : sortis avant le jury sur entrés. Présentation : présentés au jury sur apprentis restés en formation (entrés moins sortis). Satisfaction : enquête de fin d'année 2025-2026 (août-septembre 2026), 24 répondants sur 27 notent leur année 4 ou 5 sur 5 (moyenne 4,4/5) ; 67 apprentis interrogés, tous titres. Conformément à l'article L6111-8 du Code du travail, ces indicateurs sont rendus publics chaque année : We-Form publie ses données sur InserJeunes (inserjeunes.education.gouv.fr), qui les diffuse dès que les effectifs sont suffisants ; ceux des premiers sortants de We-Form sont en cours d'analyse. Données au 26/10/2026.

Référent pédagogique : Xavier GAUSSENS
contact@we-form.fr · 04 82 83 93 35
www.we-form.fr · 12 rue de la Part-Dieu, 69003 Lyon

We-Form, SARL au capital de 6 000 € · SIRET 943 534 370 00011 · Déclaration d'activité n° 84692472069 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) · UAI 0694733V

Fiche mise à jour le : 26/10/2026