



**E.S.R.P. LA MOTHE**  
Etablissement et Services  
de Réadaptation Professionnelle

# Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative 1/4

## Titre Professionnel de niveau 4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP41239 / Formacodes 35052 : Accueil 35035 : Secrétariat assistantat spécialisé 35071 : Technique administrative

Code NSF : 324p : Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique / Code ROME : M1607 M1602 M1601

Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/10/2025



### Prérequis

- Avoir plus de 16 ans
- Pour les bénéficiaires de la RQTH, une orientation professionnelle délivrée par la CDAPH
- Pour les autres publics, sur devis et sous réserve d'un financement (nous contacter)
- Un projet professionnel dans le secteur administratif
- Capacités d'adaptation et d'organisation, goût pour le travail soigné, facilité d'expression écrite et orale (bonne maîtrise de la langue française), réactivité, sens de l'initiative, capacités relationnelles
- Un niveau de 1ère, terminale ou équivalent.

A noter : À la fin de la période préparatoire, l'équipe pluridisciplinaire valide l'accès en période qualifiante.

### Durée



16 mois

### Effectifs



12 personnes

### Tarifs

Parcours et hébergement pris en charge par l'assurance maladie sur orientation CDAPH.

Sur devis pour les autres publics ou pour des modules adaptés.

### Objectifs

- Se qualifier à un métier !
- Retourner rapidement à l'emploi
- Bénéficier d'un parcours de réadaptation professionnelle avec un accompagnement adapté à ses besoins

### Descriptif du métier

Le rôle du chargé d'accueil et de gestion administrative est essentiel dans les activités d'accueil et administratives avec une dimension relationnelle primordiale en étant la 1ère impression positive et en facilitant les échanges au sein de l'entreprise. Interlocuteur important pour les salariés et les partenaires externes, il participe à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. Interagissant avec divers interlocuteurs il adapte son discours et son attitude selon le public. Il assure l'accueil physique et téléphonique, repère les besoins des interlocuteurs, y compris pour les adaptations nécessaires aux personnes en situation de handicap, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information. Il gère simultanément l'accueil physique, téléphonique et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre les informations dans les systèmes d'informations de la structure et garanti la traçabilité des interactions.

En charge de divers travaux administratifs (production d'écrits professionnels, gestion des rendez-vous, planification des réunions, numérisation, classement et archivage des dossiers), il constitue et vérifie les dossiers, gère les commandes, assure leur suivi et effectue les relances. Il traite réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées dans le respect des procédures internes.

Multitâche et autonome dans la prise en charge des interactions et des tâches administratives dans le cadre fixé par sa hiérarchie, il est responsable des informations transmises, de la confidentialité et doit organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis.

Le poste requiert une adaptation rapide aux imprévus et peut engendrer des situations de stress (ex, contacts conflictuels). Il est généralement sédentaire, à l'accueil ou dans les services avec des horaires qui peuvent varier et des astreintes selon les besoins. L'utilisation des outils numériques (Customer Relationship Management, Enterprise Resource Planning, Gestion Electronique des Documents, agendas partagés, messageries électroniques, standard téléphonique) implique une actualisation constante aux évolutions technologiques.

Enfin, il adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

### Emplois et débouchés

Assistant administratif, Secrétaire administratif, Chargé d'accueil, Secrétaire d'accueil, il exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

# Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

## Titre Professionnel de niveau 4

2/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP41239 / Formacodes 35052 : Accueil 35035 : Secrétariat assistantat spécialisé 35071 : Technique administrative

Code NSF : 324p : Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique / Code ROME : M1607 M1602 M1601

Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/10/2025

### Objectifs et contenus

#### Période préparatoire

Voir fiche Préparatoire aux métiers du tertiaire administratif.

4 semaines de période en entreprise

#### Partie certifiante

##### Activité 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure

Produire des documents professionnels courants

1. Assurer l'accueil physique et téléphonique
2. Gérer des situations complexes à l'accueil
3. Traiter les flux d'information internes et externes

##### Activité 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

1. Prendre en charge les activités administratives courantes
2. Assurer le traitement administratif des dossiers
3. Traiter les réclamations courantes

14 semaines de période en entreprise

### Formateurs et accompagnements



Formation assurée par une équipe de professionnels (formateurs et Conseillers en Insertion Professionnelle, spécialisés dans l'accompagnement des publics en situation de handicap), ayant une expérience professionnelle et technique dans le domaine et titulaire d'un diplôme de la spécialité.

Accompagnements Médico-Psycho-Sociaux pris en charge par une équipe pluridisciplinaire.

### Méthode pédagogique mobilisée

Le parcours de formation alterne cours théoriques, mises en situation professionnelle et stages en entreprises.

Lors des éventuelles situations d'apprentissage à distance, une assistance pédagogique et technique est assurée par l'établissement. Le stagiaire en est informé au préalable (modalités de réalisation, contact téléphonique...)

### Nos spécificités pédagogiques

Les stagiaires participent, à l'occasion, à l'accueil physique et téléphonique de l'ESRP, à l'organisation et à la mise en place d'actions événementielles. Au près de nos partenaires et sous l'égide de leur formatrice, ils prêtent main forte pour des actions administratives et/ou événementielles (réalisation de flyer, d'invitation, de saisie, de classement, accueil physique...).

### Nos +, des modules transverses



**Compétences clefs**



**Insertion professionnelle**



**Activités physiques adaptées**

# Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

## Titre Professionnel de niveau 4

3/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP41239 / Formacodes 35052 : Accueil 35035 : Secrétariat assistantat spécialisé 35071 : Technique administrative

Code NSF : 324p : Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique /Code ROME : M1607 M1602 M1601

Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/10/2025

### Evaluation et modalités d'obtention du Titre

A l'issue de chaque activité, une évaluation en cours de formation est réalisée.

Modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

À l'issue du parcours de formation, le candidat est évalué par un jury de professionnels. En cas de non obtention du Titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs Certificat(s) de Compétences Professionnelles (CCP) qui composent ce dernier. Sous condition que le titre soit maintenu par le Ministère, le candidat peut capitaliser tous les CCP et repasser son Titre.

### Description des modalités d'évaluation par blocs de compétences

RNCP41239BC01 - Assurer les activités d'accueil d'une structure	
Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"><li>- Assurer l'accueil physique et téléphonique</li><li>- Gérer des situations complexes à l'accueil</li><li>- Traiter les flux d'information internes et externes</li></ul>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b> : 00 h 50 min Mise en situation orale (durée 40 min dont 10 min de préparation) La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une structure fictive. A partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis 40 minutes pour :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- accueillir un visiteur et un collaborateur,</li><li>- traiter deux appels téléphoniques,</li><li>- rédiger des messages à partir de notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et les transmettre, via le canal de communication approprié,</li><li>- traiter le flux d'information réceptionné sur la boîte mail.</li></ul> <p>A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.</p> <p><b>Entretien technique</b> : 00 h 15 min L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix. Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».</p> <p><b>Durée totale de l'épreuve pour le candidat</b> : 01 h 05 min</p>

# Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

## Titre Professionnel de niveau 4

4/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP41239 / Formacodes 35052 : Accueil 35035 : Secrétariat assistantat spécialisé 35071 : Technique administrative

Code NSF : 324p : Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique / Code ROME : M1607 M1602 M1601

Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/10/2025

### Evaluation et modalités d'obtention du Titre (suite)

RNCP41239BC02 - Gérer les activités administratives d'une structure	
Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"><li>- Prendre en charge les activités administratives courantes</li><li>- Assurer le traitement administratif des dossiers</li><li>- Traiter les réclamations courantes</li></ul>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b> : 01 h 30 min La mise en situation professionnelle est une étude de cas écrite se déroulant dans le contexte d'une structure fictive. À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers, dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés.</p> <p><b>Entretien technique</b> : 00 h 10 min L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix.</p> <p><b>Questionnement à partir de production(s)</b> : 00 h 10 min Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".</p> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 50 min</p>

### Passerelles et équivalences

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle : Aucune

### Exemple de parcours complémentaires et d'évolutions professionnelles

Assistant de direction

**Statistiques (France Compétences : extrait du Répertoire National des Certifications Professionnelles)**  
Pour les résultats de l'ESRP et de ce parcours, se référer au site Internet

**Aucunes indications de France Compétences**

 [admission@esrplamothe.com](mailto:admission@esrplamothe.com)

[www.esrplamothe.com](http://www.esrplamothe.com)



Louroux-Hodement  
03190 HAUT BOCAGE



04 70 06 80 55

M.A.J. 08/10/2025



E.S.R.P. LA MOTHE  
Établissement et Services  
de Réadaptation Professionnelle

SIRET : 835 086 240 00016  
N° d'activité 84030368103