TITRE PROFESSIONNEL, NIVEAU 4

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Le titre qui remplace Secrétaire assistant depuis septembre 2025. Apprenez à accueillir le public, gérer les flux d'information et traiter les dossiers administratifs d'une entreprise, d'une association ou d'une collectivité.

- E-learning
- Présentiel Lille

CERTIFICATION
Titre professionnel, RNCP41239

NIVEAU
4 (équivalent bac)

DURÉE
875 heures (environ 6 mois à temps plein), dont 210 h en entreprise

PROCHAINE SESSION
Sur demande, entrées toute l'année

TARIF
E-learning : 2 690 €
Présentiel Lille : 7 190 €
Tarifs nets de taxe

FINANCEMENT
OPCO, France Travail, employeur ou financement personnel. Non éligible au CPF à ce jour

LIEU
113 rue Pierre Legrand, Lille

PROGRAMME

Ce que vous saurez faire

Le titre est composé de deux blocs de compétences. Chaque bloc peut être validé séparément et reste acquis.

Bloc 1

Assurer les activités d'accueil d'une structure

- Accueillir le public sur place et au téléphone, y compris en anglais de base
- Gérer des situations complexes à l'accueil
- Traiter les flux d'information internes et externes

Bloc 2

Gérer les activités administratives d'une structure

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

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Le contenu de la formation, module par module

La formation est organisée en modules. Les durées sont indicatives et ajustées après votre test de positionnement.

Module 1 — Outils bureautiques et numériques — 105 h

- Traitement de texte : documents professionnels
- Tableur : tableaux et calculs
- Messagerie, agendas partagés et outils collaboratifs

Module 2 — Accueil physique et téléphonique — 245 h

- Accueillir et orienter les visiteurs
- Gérer les appels et les messages
- Accueil en anglais de base
- Gérer les situations délicates à l'accueil

Module 3 — Traitement administratif des dossiers — 210 h

- Rédiger courriers, mails et comptes rendus
- Constituer et suivre des dossiers
- Devis, commandes et factures
- Classement et archivage, y compris numérique

Module 4 — Flux d'information et réclamations — 70 h

- Diffuser l'information en interne et en externe
- Traiter les réclamations courantes
- Suivre les demandes jusqu'à leur résolution

Module 5 — Période en entreprise — 210 h

- Mise en pratique des compétences en situation réelle
- Missions définies avec le tuteur en entreprise
- Suivi régulier par le formateur référent

Module 6 **Préparation à la certification** 35 h

- Rédaction du dossier professionnel
- Entraînement à la mise en situation professionnelle
- Entretien technique et entretien final : simulations
- Session d'examen du titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative

Durée totale de référence : 875 heures, dont 210 heures en entreprise. Même programme et même durée en e-learning et en présentiel.

DÉBOUCHÉS

Après la formation

Le titre vous permet d'occuper notamment ces postes :

Chargé d'accueil | Secrétaire administratif | Assistant administratif | Secrétaire d'accueil

Vous pouvez ensuite poursuivre vers une formation de niveau 5, comme assistant de direction.

INFORMATIONS PRATIQUES

Tout savoir avant de vous inscrire

Public concerné	Demandeurs d'emploi, salariés en reconversion, alternants.
Prérequis	Niveau fin de 3e ou CAP, ou expérience professionnelle. Bonne maîtrise du français écrit et des bases de l'informatique. Les acquis sont vérifiés lors du positionnement.
Modalités et délais d'accès	Demande en ligne, entretien et test de positionnement. Entrée en formation dans un délai de 2 à 4 semaines après validation du dossier et du financement.
Tarif	E-learning : 2 690 €. Présentiel à Lille : 7 190 €. Tarifs nets de taxe, hors frais de session d'examen éventuels. Une prise en charge peut être possible selon votre statut : OPCO, France Travail, employeur ou financement personnel. Non éligible au CPF à ce jour.
Méthodes pédagogiques	Cours en petit groupe, mises en situation professionnelle, études de cas et suivi individuel par un formateur.
Modalités d'évaluation	Évaluations en cours de formation, dossier professionnel et mise en situation devant un jury de professionnels habilités par le ministère du Travail.

Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour étudier les adaptations possibles : info@formametiers.fr.
Résultats	Nouvelle formation chez Formamétiers : nos taux de réussite et de satisfaction seront publiés ici à l'issue de la première session. La satisfaction est mesurée à chaque fin de formation.