

Chargé d'accueil et de gestion administrative

RNCP41239 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	324p
Formacode(s)	35052, 35035, 35071
Code(s) ROME	M1607, M1602, M1601
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	30/09/2030

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

444 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 429 à former et organiser l'évaluation et 15 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
16 30 FORMATION	53060076600022	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300052	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300078	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300086	Former et organiser l'évaluation
ABC CONSEIL ET FORMATION	84970689000019	Former et organiser l'évaluation
ABL FORMATION	90118298000010	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACADEMY OF SUCCESS	98742986700011	Former et organiser l'évaluation
ACCORDS-MAJEURS-COACHING-FORMATION	41088425800113	Former et organiser l'évaluation
A.C.G.D.	52490818300055	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 444 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp41239-charge-d-accueil-et-de-gestion-administrative/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

ACTIVITÉS VISÉES

Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative).

En front office, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins des interlocuteurs, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information entrants et sortants. Il gère simultanément l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre également les informations dans les systèmes d'informations de la structure, garantissant la traçabilité des interactions.

En back office, il prend en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers. Il constitue et vérifie la conformité de dossiers, gère les demandes et commandes, assure leur suivi, et si nécessaire effectue les relances. Il traite, également, les réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées tout en respectant les procédures internes de la structure.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers. Il travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre des situations délicates ou conflictuelles dans les limites définies par sa hiérarchie. Il est responsable de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Il doit être capable d'organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes (collaborateurs, hiérarchie, services connexes) et externes (visiteurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux).

Ces interactions l'amènent à adapter son discours et son attitude selon le public rencontré, qu'il s'agisse de résoudre des demandes simples ou de désamorcer des situations de tension. Ce rôle de premier contact en fait une interface essentielle entre la structure et son environnement, ce qui exige d'excellentes compétences en communication et en gestion relationnelle.

Le poste de chargé d'accueil et de gestion administrative se déroule majoritairement, de façon sédentaire, en espaces d'accueil mais également au sein de services administratifs. Son activité implique des contacts fréquents en face à face, à distance ou par téléphone. Les horaires peuvent être variables selon les besoins de la structure, avec parfois des astreintes en période de forte affluence. L'environnement de travail nécessite une adaptation rapide aux imprévus et peut engendrer des situations de stress, notamment lors de situations conflictuelles.

L'utilisation quotidienne des outils numériques tels que CRM (Customer relationship management), ERP (Enterprise Resource Planning), GED (Gestion électronique des documents), agendas partagés, messageries électroniques, standard téléphonique, implique une actualisation constante des compétences liées aux évolutions technologiques.

Une prise en compte des besoins particuliers des visiteurs est requise, y compris les adaptations nécessaires pour les personnes en situation de handicap. Enfin, dans son quotidien professionnel, le Chargé d'accueil et de gestion administrative adopte des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Gérer les activités administratives d'une structure

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

Blocs de compétences

RNCP41239BC01 — Assurer les activités d'accueil d'une structure

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 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 :

- accueillir un visiteur et un collaborateur,
- traiter deux appels téléphoniques,
- 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,
- traiter le flux d'information réceptionné sur la boîte mail.

A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.

Entretien technique : 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 ».

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 05 min

RNCP41239BC02 — Gérer les activités administratives d'une structure

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 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.

Entretien technique : 00 h 10 min

L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix.

Questionnement à partir de production(s) : 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".

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 50 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Assistant administratif
- Secrétaire administratif
- Chargé d'accueil
- Secrétaire d'accueil

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 144 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	96 301
Jugés difficiles à recruter	23 %
Emplois saisonniers	22 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L2X60 — Agents d'accueil et d'information L2X61 — Agents administratifs L3X80 — Secrétaires de direction L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	30/09/2030
Date de dernière délivrance possible	30/09/2031

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>

Où se former

Formations référencées	489
Organismes	194
Régions couvertes	17
Prix indicatif	500 € – 10 728 €

Durée

20 – 1525 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	164
Organismes gestionnaires (CFA)	82
Organismes formateurs	122
Régions couvertes	16
Départements couverts	65
Organismes certifiés Qualiopi	122
Formations à distance	11
Sessions	de 12/2025 à 09/2030

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	827
Parcours menés à terme	168
Taux d'achèvement	20 %
Période	10/2025 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	884
Montant total engagé	2 905 070 €
Coût moyen par dossier	3 286 €
Durée moyenne	377 h
Période	10/2025 – 08/2026
France compétences	83 %
France Travail	11 %
Reste à charge titulaire	4 %
Entreprise	2 %
Régions	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
OPCO	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.