

Durée (1 an) : 450 heures
Dates : Du 17/09/2026 au
17/09/2027
Horaires : de 8h00 à 12h00 et de
13h00 à 17h00 (tous les jeudis)

Tarif :

Contrat d'apprentissage :

5697€ (Le tarif peut varier en
fonction de la branche
professionnelle).

Contrat de professionnalisation :

9.15€/ heure net de TVA soit
4117.50€

Programme de formation en alternance

Apprentissage ou Professionnalisation

« CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE »

Ancien T.P Secrétaire Assistant

Réf. CADGA ALTER – RNCP : 41239

CODE DIPLOME : (en attente)

Objectifs généraux

- ✓ Assurer les activités d'accueil d'une structure
- ✓ Gérer les activités administratives d'une structure

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION.

Date de publication de la fiche 07-08-2025

Date de début des parcours certifiants 01-10-2025

Date d'échéance de l'enregistrement 30-09-2030

Date de dernière délivrance possible de la certification 30-09-2031

Contenu

Objectif pédagogique - Module 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure

Compétences :

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

Objectif pédagogique - Module 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

Compétences :

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

Session de certification

Public

Toute personne ayant le statut de demandeur d'emploi, salarié, ou en reconversion professionnelle

Prérequis

Être titulaire du CAP/BEP, connaître les bases du secrétariat

Niveau exigé : CAP/BEP ou équivalent. Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques de la langue française. Maîtrise des règles de calculs de base.

Débouché

- ✓ Secrétaire administratif
- ✓ Secrétaire polyvalent
- ✓ Assistant administratif
- ✓ Assistant d'équipe
- ✓ Assistant d'entreprise

Modalités

Les inscriptions sont entre 3 mois et 3 jours avant le démarrage.

Vérification des prérequis, test de positionnement + entretien.

Rythme de l'alternance

Le rythme préconisé pour une semaine est d'un jour au centre de formation et les autres jours en entreprise.

Diplôme visé

Titre professionnel de niveau 4 (BAC) secrétaire assistant.

Modalités de financement

Financement personnel, Pôle Emploi, Région, OPCO, CPF

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Contact référent handicap

Julie DORVILLE BOUDHOU

Tel : 0590 25 56 59

E-mail : gestion.gformvente@gmail.com

Contact

Julie DORVILLE BOUDHOU

Tel : 0590 25 56 59

E-mail : gestion.gformvente@gmail.com

Activités à privilégier en entreprise

En début de parcours

Objectif : acquérir les bases de l'accueil, de la communication et des outils administratifs

- Constituer un **guide d'accueil de l'entreprise / structure** (services, interlocuteurs, procédures) • Identifier les rôles du chargé d'accueil et les différents publics (clients, usagers, partenaires) • Assurer l'**accueil physique et téléphonique** (prise de contact, orientation, filtrage) • S'entraîner aux techniques de communication professionnelle (écoute active, reformulation) • Prendre des messages et rédiger des **comptes rendus simples** • Utiliser les outils bureautiques : Rédaction de courriers et mails professionnels et Création de tableaux simples (planning, suivi des appels) • Gérer un agenda (prise de rendez-vous, organisation simple) • Découvrir les outils numériques de l'entreprise (messagerie, logiciels internes) • Appliquer les règles de base : confidentialité, RGPD, posture professionnelle

En milieu de parcours

Objectif : gagner en autonomie dans la gestion de l'information et la relation avec les publics

- Gérer de façon autonome l'**accueil multi-canal** (physique, téléphone, mail) • Traiter, qualifier et orienter les demandes clients/usagers • Rédiger des documents professionnels : réponses aux demandes, notes d'information et comptes rendus • Mettre à jour des bases de données (clients, usagers, contacts) • Organiser et suivre les rendez-vous (gestion de planning partagé) • Participer à la **gestion administrative courante** : classement et archivage (papier et numérique) et suivi de dossiers • Maîtriser les outils collaboratifs (agenda partagé, cloud, outils internes) • Participer à l'organisation d'événements ou d'actions d'accueil : réunions journées portes ouvertes • Gérer les situations délicates : réclamations simples et gestion du stress et des conflits • Suivre des indicateurs simples (nombre d'appels, délais de réponse)

En fin de parcours

Objectif : être opérationnel, polyvalent et capable de gérer des situations complexes

- Assurer un **accueil professionnel complet et autonome**, y compris en situation difficile • Gérer des situations complexes : clients mécontents, conflits et urgences • Traiter des dossiers administratifs de bout en bout • Mettre en place et améliorer des procédures d'accueil • Produire des tableaux de bord (suivi de l'activité d'accueil, satisfaction usagers) • Analyser la qualité de service et proposer des améliorations • Participer à la coordination entre services (transmission d'informations fiables) • Former ou accompagner de nouveaux arrivants sur les procédures d'accueil • Contribuer à l'image de l'entreprise (qualité de service, communication) • Respecter et faire appliquer les règles : sécurité, confidentialité et réglementation

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Apports théoriques sur l'évolution des métiers du secrétariat, accès à la plateforme collaborative. Utilisation de l'ordinateur et travail de groupe.

Méthode interactive et démonstrative avec application sur des cas concrets issus des situations des apprenants.

Outils pédagogiques : Vidéo YouTube, quiz,

Supports pédagogiques : Livret remis au stagiaire

Eléments matériels de la formation

Supports techniques : De nombreuses mises en situation

Salle de formation : Salle climatisée, rétroprojecteur, espace de restauration, accès aux personnes en situation de handicap

Equipements divers mis à disposition : Un ordinateur portable avec une connexion internet

Documentation : Le formateur s'appuiera sur des ouvrages et des vidéos disponibles

Compétences des formateurs

Consultant-Formateur certifié Formateur Professionnel d'Adultes

Experts dans le domaine du secrétariat et de la communication

écrite et orale.

Suite parcours : Assistant de direction,

Assistant Ressources Humaines, Assistant Commercial

Equivalence : néant

Passerelle : néant

Modalités d'évaluation : QCM, contrôles continus,

ECF (évaluation en cours de formation) et examen blanc.

Sanction Certification

(ou d'acquisition des compétences)

Certification du Titre Professionnel de

Secrétaire Assistant(e) de niveau IV.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences.

QUELQUES INFORMATIONS

Statistiques (ancien T.P Secrétaire Assistant)

Cette formation a déjà été **suivie par 2 stagiaires dont 1**

apprenti (de 2023 à 2025) – pas de session en 2025

En 2024 sur 1 apprenant

Le **taux de présentation** se monte à **100 %**.

Le **taux de réussite** (certifiés) est de **100 %**.

Le **taux de satisfaction** se monte à **94 %**.

Le **taux d'insertion** est de **100 % (dans le métier 100% et autre secteur 0%)**

Le **taux d'abandon** est de **00%**

Le **taux de rupture** (apprentissage) est de **00%**

Le **taux de poursuite d'étude** est de **00%**

Mise à jour le 26/03/2026

Ces indicateurs sont disponibles sur le site :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>