

PROGRAMME DE FORMATION
TITRE PROFESSIONNEL
CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, SELFORME assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

SELFORME et le centre de formation organiseront le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE**.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative 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.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 définissant les conditions d'agrément des organismes.

Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis

- Être titulaire du brevet ou d'un diplôme de niveau 3
- Valider les épreuves de sélection

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE** (séances pédagogiques et démonstrations commentées).
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE**, le

conduire à être force de proposition dans la coordination de l'élaboration du suivi du projet technique de la structure d'accueil en phase alternée.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

La formation au **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE** s'étend sur **441H**. Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage dont la répartition peut varier selon le site de formation. Il s'appuie notamment sur :

- **Des actions de formations en présentiel :**

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu). Elles permettent une interactivité et des échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les autres apprenants. Des activités collaboratives et des discussions sont mises en œuvre.

- **Des sessions d'apprentissage en visioconférence.**

Ces formations à distance permettent une interactivité en temps réel tout en offrant plus de flexibilité. Elles incluent :

- Des échanges en direct avec le formateur et les autres participants via une plateforme de visioconférence.
- Des activités collaboratives, comme des travaux en sous-groupes, des partages d'écran et des sondages interactifs.
- Un accompagnement pédagogique dynamique avec des supports numériques et des interactions régulières.

- **Des sessions d'apprentissage sous forme de prescrits :**

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits de formations transmis par l'équipe pédagogique. Elles reposent sur :

- Des contenus pédagogiques structurés, transmis par l'équipe pédagogique (modules e-learning, fiches de lecture, exercices, vidéos, etc.).
- Un apprentissage flexible, où chaque participant évolue à son rythme dans un cadre défini.
- Un suivi et des points d'évaluation, permettant de mesurer la progression et de répondre aux éventuelles questions.

- **Des sessions d'apprentissage sous forme d'e-learning tutoré :**

Les apprenants ont aussi la possibilité d'accéder à des contenus de formation



via notre plateforme Moodle LMS (Learning Management System). Elle centralise des modules interactifs composés d'objectifs, de cours, de résumés, d'exercices et d'évaluations qui jalonnent le parcours de formation pour une progression structurée.

Des activités complémentaires viennent renforcer l'apprentissage comme des quiz, des vidéos interactives...

Ces actions d'apprentissage sont réalisées au rythme de chaque apprenant et selon ses contraintes personnelles et professionnelles. Elles peuvent s'effectuer en entreprise et/ou tout autre lieu. Les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation.

Les interactions entre les participants et les équipes pédagogiques se font de manière différée, souvent via des groupes de discussions, des e-mails, par téléphone ou via notre plateforme Moodle favorisant une interaction continue et un soutien adapté aux besoins individuels.

Un accompagnement technique et pédagogique entoure l'apprenant lors de ses sessions d'apprentissage synchrone et asynchrone :

- Une assistance technique est assurée par les personnes suivantes :

Matthieu Caffin - matthieu-caffin@selforme.com

Juliette Wrobel Hermosa – juliette-wrobel-hermosa@selforme.com

Elles sont en charge de la résolution des problématiques techniques, soucis de connexions, soucis d'accès aux contenus à distance, accessibilité sur ordinateur, tablette ou mobile.

Elles peuvent être contactées par mail, de 9h à 17h, et s'engagent à fournir une réponse aux sollicitations dans un délai de 48h ouvrées maximum. Cet accompagnement est complété par des procédures d'utilisation pour guider les apprenants dans l'utilisation des outils de formation.

- Un accompagnement pédagogique est assuré par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique, garantissant une réponse aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.

Contenu pédagogique

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel

CCP1 : ASSURER LES ACTIVITES D'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

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



CCP2 : GERER LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES D'UNE STRUCTURE

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

Modalités des certifications

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE** se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	CCP
EPREUVE 1	Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu : a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s), entretien final b) D'un dossier professionnel faisant état des pratiques professionnelles du candidat c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</i>	CCP 1 CCP 2

