

# CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

## TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative

Code de la fiche :  
**RNCP41239**

Etat :  
**Active**

 Télécharger la fiche

 Aide en ligne

 Supplément Europass : FR - EN

### L'essentiel

 Nomenclature  
du niveau de qualification

Niveau 4

 Code(s) NSF

**324p** : Organisation du travail de bureau, organisation -bureautique

 Formacode(s)

**35052** : Accueil

**35035** : Secrétariat assistanat spécialisé

**35071** : Technique administrative

 Date de début des  
parcours certifiants

**01-10-2025**

 Date d'échéance  
de l'enregistrement

**30-09-2030**

Certificateur(s)

Résumé de la certification

Blocs de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

Voie d'ac

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Base légale

Pour plus d'informations

**Certificateur(s)**



Top

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION	11000007200014	-	-

## Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

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

Modalités d'évaluation :

**Mise en situation professionnelle : 02 h 25 min**

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive :

**1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45)**

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

**2ème partie : mise en situation orale (durée 40 minutes dont 10 minutes de préparation)**

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 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.

**Entretien technique : 00 h 10 min**

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».

**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".

**Entretien final : 00 h 15 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min**

## 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 : <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> A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.  <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 ».  <b>Durée totale de l'épreuve pour le candidat :</b> 01 h 05 min</p>

#### 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.  <b>Entretien technique :</b> 00 h 10 min  L'entretien technique permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix.  <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".  <b>Durée totale de l'épreuve pour le candidat :</b> 01 h 50 min</p>

Description des 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.

## 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

Code(s) ROME :

M1607 - Secrétariat

M1602 - Opérations administratives

M1601 - Accueil et renseignements

Références juridiques des réglementations d'activité :

Sans objet

## Voie d'accès

Le cas échant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-	-
En contrat d'apprentissage	X		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).	-
Après un parcours de formation continue	X		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).	-
En contrat de professionnalisation	X		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).	-
Par candidature individuelle		X	-	-
Par expérience	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé	-

<b>Voie d'accès à la certification</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Composition des jurys</b>	<b>Date de dernière modification</b>
			de professionnels du métier concerné par le titre (Art. R 338-6 du Code de l'Education).	

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

## Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Aucune correspondance

## Base légale

Référence au(x) texte(s) règlementaire(s) instaurant la certification :

<b>Date du JO/BO</b>	<b>Référence au JO/BO</b>
30/12/2015	<p>Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi</p> <p>Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi</p> <p>Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi</p> <p>Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation</p>

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

<b>Date du JO/BO</b>	<b>Référence au JO/BO</b>
22/06/2025	Arrêté du 20 juin 2025 relatif au titre professionnel de chargé d'accueil et de gestion administrative

<b>Date de publication de la fiche</b>	07-08-2025
<b>Date de début des parcours certifiants</b>	01-10-2025

Date d'échéance de l'enregistrement	30-09-2030
Date de dernière délivrance possible de la certification	30-09-2031

## Pour plus d'informations

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

[www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr)

Liste des organismes préparant à la certification :

[Liste des organismes préparant à la certification](#)

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

[Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation](#)