



DGEFP

S/direction des politiques de formation et du contrôle

Mission des politiques de certification professionnelle



Webinaire de la politique du titre Chargé d'accueil et de gestion administrative

Date : 11 juin 2025

Lieu : Distanciel

L'analyse du travail



Veille

- Articles de presse, de revues spécialisées, blogs
- Note de synthèse et de veille
- Participation à des salons professionnels et webinaires sur des thématiques liées aux métiers de l'assistanat
- Étude des offres d'emploi

Échantillon

- 40 entretiens réalisés auprès de professionnels en poste et de recruteurs
- Au sein de différentes structures (privées, publiques, associatives...)
- De tous secteurs professionnels
- Enquête en ligne auprès de titulaires du poste

Les constats

Les nouveaux enjeux

- Transformation des outils numériques (IA, GED, CR)
- Nouvelles organisations de travail (télétravail, flex office)
- Intégration des enjeux sociétaux et environnementaux (inclusion, RSE)

L'accueil : une fonction stratégique

- Interface avec un public varié , gestion de situations complexes
- Compétences clés : diplomatie, empathie, gestion des conflits
- Maîtrise des enjeux cybersécurité, RGPD, procédures d'urgence

La digitalisation des tâches administratives

- Gestion documentaire & archivage numérique (GED, CRM)
- Gestion multicanale des flux d'informations (physique, téléphonique, messagerie)
- Automatisation croissante des tâches (IA, outils collaboratifs)

Une polyvalence renforcée

- Compétences relationnelles, techniques et numériques indispensables
- Intégration des enjeux écologiques et inclusifs dans les pratiques professionnelles

Les résultats

Accueil
incontournable

Gestion des
situations
complexes à
l'accueil

Traitement
administratif
des dossiers

Traitement des flux
d'information

Gestion des
activités
administratives
courantes

Niveau 4

Soft skills

Autonomie dans la
gestion de l'activité

Enjeux de la
transition
écologique et
énergétique et de
l'inclusion sociale

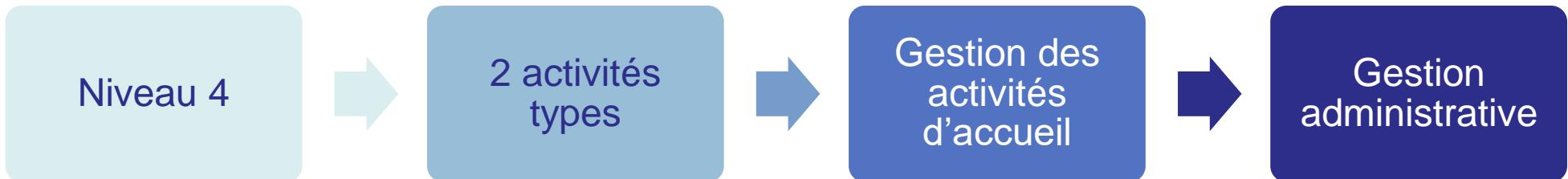
En conclusion

EAA (Employé administratif et d'accueil)	SA (Secrétaire assistant)
Gestion des situations d'accueil complexes	Compétences devenues des savoir-faire techniques
Autonomie croissante sur le poste	Autonomisation des salariés
Polyvalence renforcée	Évolutions technologiques
Agilité numérique	Gestion des RH complexifiée

**Prorogation de 6 mois à partir du 1^{er} sept. 2025
Suppression au 28 février 2026**

En conclusion

Nouveau titre professionnel **Chargé d'accueil et de gestion administrative**



**Accessible dans tous types de structures
(privées, publiques, associatives)**

Tableau des activités types

Chargé d'accueil et de gestion administrative

Activités types	Compétences professionnelles	N°
Assurer les activités d'accueil d'une structure	Assurer l'accueil physique et téléphonique	1
	Gérer des situations complexes à l'accueil	2
	Traiter les flux d'information internes et externes	3
Gérer les activités administratives d'une structure	Prendre en charge les activités administratives courantes	4
	Assurer le traitement administratif des dossiers	5
	Traiter les réclamations courantes	6
Compétences transversales	Communiquer	
	Mobiliser les environnements numériques	

Caractéristiques de l'emploi

Activités de Front office

Premier point de contact de la structure, valorisation de l'image et fluidification des échanges

Accueil physique et téléphonique, orientation des visiteurs

Gestion des situations complexes à l'accueil
Traitement des flux d'information (appels, emails, courriers)

Enregistrement des interactions dans les systèmes d'information

Activités de Back office

Organisation des rendez-vous et des réunions

Rédaction de documents et courriers professionnels

Archivage, numérisation et classement des dossiers

Gestion des demandes, commandes et suivi administratif

Traitement des réclamations courantes

Enregistrement des interactions dans les systèmes d'information

Environnement de travail

Poste principalement sédentaire en espaces d'accueil et bureaux

Horaires variables selon les besoins de la structure

Gestion simultanée de multiples tâches et adaptation aux imprévus

Adaptation aux besoins spécifiques des visiteurs (ex. : handicap)

Adoption de pratiques éco-responsables (sobriété énergétique et numérique)

Attendus dans le poste

Excellente communication et gestion relationnelle

Capacité à gérer des situations complexes

Organisation et gestion des priorités

Respect des consignes, des procédures et de la confidentialité

Maîtrise des outils numériques (CRM, ERP, messagerie, GED)

Les modalités d'évaluation du titre

Modalités	Compétences évaluées	Durée
Mise en situation professionnelle	Assurer l'accueil physique et téléphonique Traiter les flux d'information internes et externes Prendre en charge les activités administratives courantes Traiter les réclamations courantes	02 h 25 min
Entretien technique	Gérer des situations complexes à l'accueil	00 h 10 min
Questionnement à partir de production(s)	Assurer le traitement administratif des dossiers	00 h 10 min
Entretien final		00 h 15 min
	Par candidat, durée de l'épreuve Durée de présence du jury	03 h 00 min 01 h 05 min

Les modalités d'évaluation des CCP

Modalités	CCP 1 Assurer les activités d'accueil d'une structure	CCP 2 Gérer les activités administratives d'une structure
Mise en situation professionnelle	0 h 50 (dont 40 min à l'oral)	1 h 30
Entretien technique	0 h 15	0 h 10
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	0 h 10
Durée totale	1 h 05	1 h 50

Le plateau technique

Locaux

Salle ou local garantissant la confidentialité du travail et des échanges

Ressources

Matériel de téléphonie de type mini standard

Système permettant l'envoi de flux de mails

Où trouver les infos

Le titre professionnel
Employeurs
Candidats
Acteurs
Avec le soutien du

 MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ,
DES SOLIDARITÉS
ET DES FAMILLES
Liberté
Égalité
Fraternité

Accueil Recherche détaillée Glossaire Textes réglementaires Crédits

Recherche globale
« Saisir un mot clé »
Rechercher

Accueil > Recherche détaillée des titres professionnels

Recherche détaillée des titres professionnels

Vous trouverez dans cet espace l'ensemble des Référentiels Emploi Activités Compétences (REAC) et Référentiels d'Evaluation (RE) des titres professionnels du ministère chargé de l'emploi

Recherche par l'intitulé d'un titre professionnel
« Sélectionner dans la liste déroulante »

*RS: Répertoire Spécifique

Recherche par code RNCP
« Sélectionner dans la liste déroulante »

Recherche par code ROME
« Sélectionner dans la liste déroulante »

Recherche par niveau
« Sélectionner dans la liste déroulante »



MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Délégation générale
à l'emploi et à la
formation professionnelle

Merci à tous pour votre attention