

# Spécialisation Accueil & Relations Usagers

Bloc de compétence : Assurer les activités  
d'accueil d'une structure



## 🎯 Objectifs

Être opérationnel(le) sur un poste d'accueil : accueil physique et téléphonique, orientation, demandes courantes, écrits simples et gestion de situations difficiles, avec un focus sur l'accueil de publics allophones et les démarches numériques de base

## 🕒 Durée de la formation

140 heures

## ✓ Pré-requis

Maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calculs

## € Financements

Accompagnement pour mobiliser votre financement (selon situation)

## 🎓 Sanction / Diplômes

Validation partielle du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (01449m01)  
(CCP Assurer les activités d'accueil d'une structure)

**TP – Chargé d'accueil et de gestion administrative**

**Fiche RNCP41239** : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>

**Certificateur** : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion / **Date de dépôt** : 07-08-2025

## ♿ Accessibilité – Personnes en situation de handicap

Notre organisme de formation s'engage à favoriser l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap. Un accompagnement personnalisé peut être mis en place afin d'adapter les conditions d'accès, les modalités pédagogiques et d'évaluation, en lien avec les besoins identifiés. Un référent handicap est à disposition pour étudier chaque situation et proposer des solutions adaptées.

**à venir**

**Taux de satisfaction**

**à venir**

**Taux de présentation à l'examen**

**à venir**

**Taux d'obtention**

**à venir**

**Taux d'insertion globale dans les 6 mois**

**à venir**

**Taux d'insertion métier dans les 6 mois**

*Mise à jour des taux au 1<sup>er</sup> décembre de chaque année, périodicité des taux : année 2025*



# Spécialisation Accueil & Relations Usagers

## Bloc de compétence : Assurer les activités d'accueil d'une structure



### Dans le détail de la formation...

#### Programme de la formation

##### Assurer l'accueil physique et téléphonique

Ce bloc vise à développer les compétences nécessaires pour accueillir les visiteurs, usagers, clients ou collaborateurs, en face à face ou à distance, conformément aux consignes et procédures de la structure. Le stagiaire apprend à identifier rapidement les demandes, à filtrer et gérer les appels selon leur priorité, à orienter vers les services compétents ou à renseigner directement les interlocuteurs. Il mobilise des techniques de communication adaptées afin de garantir la compréhension de tous, y compris dans des échanges simples en anglais. L'accueil prend systématiquement en compte les situations de handicap et repose sur une posture professionnelle favorisant la qualité du service, la fiabilité des informations transmises et la traçabilité des échanges via les outils et systèmes d'information de la structure.

##### Gérer des situations complexes à l'accueil

Ce bloc prépare le stagiaire à faire face à des situations d'accueil sensibles ou complexes, telles que l'impatience, l'angoisse, les tensions ou les conflits. Il apprend à analyser les besoins et attentes des interlocuteurs, à mettre en œuvre l'écoute active, la reformulation et des techniques de résolution de problèmes, dans le cadre de la délégation accordée. La gestion des conflits repose sur la communication non violente et l'adaptation de la posture professionnelle afin de préserver un climat respectueux et sécurisé. L'objectif est d'apporter des réponses appropriées tout en garantissant un accueil inclusif et de qualité, y compris pour les personnes en situation de handicap.

##### Traiter les flux d'information internes et externes

Ce bloc vise à permettre au stagiaire d'assurer un traitement efficace, sécurisé et organisé des flux d'informations internes et externes. Il apprend à trier, prioriser et structurer les informations reçues par différents canaux (mails, courriers, outils numériques), à transmettre des réponses fiables dans les délais impartis et à orienter les messages vers les interlocuteurs compétents. Le suivi des échanges s'appuie sur les outils de gestion de la relation et les systèmes d'archivage afin de garantir la traçabilité, l'accessibilité et la confidentialité des informations, dans le respect des procédures et des règles de sécurité de la structure.

#### Certification visée

CCP2 du Titre Professionnel Employé administratif et d'accueil

#### Suite de parcours

Possibilité de valider totalement le Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative

#### Modalités d'évaluation

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

**Entretien technique** : 00 h 10 min

**Questionnement à partir de production(s)** : 00 h 10 min

**Entretien final** : 00 h 15 min

**Présentation d'un Dossier Professionnel (DP)**

**Résultat des évaluations en cours de formation (ECF)**

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

#### Méthodes pédagogiques

- Mises en situation
- Jeux de rôle
- Entraînements téléphone et écrits...

