

Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

Titre Professionnel CADGA

ANNEMASSE

OBJECTIFS

- Le titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative forme des professionnels polyvalents, capables d'assurer un accueil de qualité et de prendre en charge la gestion administrative courante d'une structure

Compétences visées :

CCP1: 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

CCP2 : Gérer les activités administratives d'une structure

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

CONTENUS

Module 1 – Assurer l'accueil physique et téléphonique

- Techniques d'accueil physique, téléphonique et multicanal
- Communication professionnelle, posture d'accueil, image de la structure
- Accueil inclusif et prise en compte des situations de handicap
- Traçabilité des interactions

Module 2 – Gérer des situations complexes à l'accueil

- Analyse des besoins et des situations sensibles
- Techniques de gestion des conflits et de communication adaptée
- Sécurité et procédures d'urgence

Module 3 – Traiter les flux d'information internes et externes

- Gestion des messageries professionnelles et traitement du courrier
- Rédaction des écrits professionnels courants
- Transmission, archivage et traçabilité des documents

Module 4 – Prendre en charge les activités administratives courantes

- Organisation des réunions et gestion des agendas et des plannings
- Numérisation, classement et archivage des documents
- Gestion des fournitures et commandes

Module 5 – Assurer le traitement administratif des dossiers

- Constitution et suivi de dossiers administratifs
- Gestion des demandes, commandes et relances
- Traçabilité des échanges et gestion de l'information

Module 6 – Traiter les réclamations courantes

- Recueil et analyse des réclamations courantes et des litiges de premier niveau
- Mise en œuvre d'actions correctives
- Traçabilité et suivi des réclamations

Compétences transversales intégrées tout au long du parcours :

Communiquer dans un contexte professionnel
Mobiliser les environnements numériques et collaboratifs
Respecter la confidentialité et le RGPD
Adopter des pratiques écoresponsables

Possibilité de suivre et/ou de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation

PUBLICS

Demandeur d'emploi – Salarié - Individuel
Tout public
Accessible aux personnes en situation de handicap

PRÉ-REQUIS

Maîtrise de la langue française
Niveau de base EXCEL et WORD exigé

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Rythme hebdomadaire :
30 h par semaine en formation continue
14 h par semaine en alternance
Effectif : de 6 à 12 stagiaires
Formation en présentiel en groupe avec alternance d'apports techniques et de travaux pratiques
Formation individualisée accompagnée

MODALITÉS D'ADMISSION

Après tests
Après entretien

VALIDATION

- Certification de Niveau 4 [Bac général, Technologique ou Professionnel]
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités
- [RNCP 41239](#)
- Bloc de compétences du titre professionnel

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuves en cours de formation - CCF / ECF
Épreuves orales avec un jury
Dossier professionnel
Épreuves pour chaque bloc de compétences
La progression des acquis est évaluée régulièrement tout au long de la formation
Possibilité de valider un/des blocs de compétences

INTERVENANTS

Formateurs spécialisés / experts métiers



TARIF

14 €/h

Nous contacter pour un parcours personnalisé, sur mesure

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Fonds publics, France Travail ou Région sous réserve d'éligibilité
Contrat d'apprentissage / de professionnalisation
CPF - Transitions Pro - Pro A
Financement individuel
Plan de développement des compétences

DATES PRÉVISIONNELLES

Du 26/10/2026 au 23/04/2027

DURÉE INDICATIVE

Durée totale : 645 h
En centre : 470 h - En entreprise : 175 h
A préciser après positionnement individuel

DÉLAI D'ACCÈS

1 à 2 sessions par an

LIEU DE FORMATION

GRETA SAVOIE HAUTE SAVOIE
Pôle ANNEMASSE
9 rue des Marronniers - 74100 ANNEMASSE

CONTACT

Anne-Violaine FAVIER
Conseillère en Formation Professionnelle
06 49 99 05 72
anne-violaine.favier@greta73-74.fr

MÉTIERS

Assistant.e d'accueil, Assistant.e de gestion administrative, Assistant.e de gestion d'entreprise, Secrétaire assistant.e

Plus d'informations : [Métierscope](#)

Poursuite de parcours : possibilité de se spécialiser via l'acquisition de blocs de compétences complémentaires sur des thématiques comptabilité ou ressources humaines

LES + DE LA FORMATION

Indicateurs 2025 pour la filière Tertiaire

- Taux de satisfaction : 97.1 %
- Taux de certification : 100 %
- Taux d'insertion : 90 %