

# Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative

Titre Professionnel CADGA  
BASSENS

## 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 BASSENS  
88 av. de Bassens - 73000 BASSENS

### CONTACT

Anne-Violaine FAVIER  
Conseillère en Formation Professionnelle  
06 49 99 05 72  
[anne-violaine.favier@greta73-74.fr](mailto: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 %