

TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative (CADGA)

Titre professionnel de niveau 4
RNCP41239

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

CONTENU

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

Tout public.

PRÉ-REQUIS

Maîtrise de langue française (écrit et oral)
Niveau de base en Excel et Word exigé

DÉLAI D'ACCÈS

4 sessions par an.
Clôture des inscriptions 1 mois avant le début de formation.

MODALITÉS D'ADMISSION

Après entretien
Après test



DURÉE INDICATIVE

750 h dont 540 h en centre et 210 h en entreprise (formation continue).
Durée différente pour contrats en alternance.

DATES DE SESSIONS

Du 5 octobre 2026 au 16 mars 2027
Privas - Montélimar – Thueyts

Du 5 octobre 2026 au 27 juillet 2027
Valence

Du 2 novembre 2026 au 16 avril 2027
Annonay

LIEUX DE FORMATION

GRETA Ardèche Drôme
Lycée Boissy d'Anglas
50 av. Jean Jaurès
07100 ANNONAY

Campus Montélimar Agglo
3 Chemin de Nocaze
26200 MONTÉLIMAR

Maison des associations
2 Pl. des Récollets
07000 PRIVAS

Parc du Château de Blou
07330 THUEYTS

17 allée Auguste Jamet
Lycée Algoud-Laffemas
26000 VALENCE

CONTACT

04 75 82 37 90
contact@greta-ardechedrome.fr

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuves en cours (CCF) et/ou en fin de formation
 Dossier professionnel
 Epreuves pour chaque bloc de compétences
 Epreuve orale avec un jury
 La certification peut être obtenue en totalité ou partiellement, par bloc de compétences

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel en groupe : alternance d'apports techniques et de travaux pratiques
 Formation hybride : alternance de travaux en distanciel et de travaux en groupe en présentiel, théoriques et pratiques

VALIDATION

Titre professionnel de niveau européen 4
 + d'informations sur cette certification (libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41239/>

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 4 (Bac général, technologique ou Professionnel)

SERVICE VALIDEUR

Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion

TARIF

7 560€ (coût maximum de la formation).
 Nous consulter pour un parcours personnalisé.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Contrat d'apprentissage
 Contrat de professionnalisation
 ProA
 CPF
 Financement individuel
 Fonds publics, France Travail ou Région, sous réserve d'éligibilité
 Plan de développement des compétences
 Autres financements

DÉBOUCHÉS / MÉTIERS / EMPLOIS

Assistant administratif
 Secrétaire administratif
 Chargé d'accueil
 Secrétaire d'accueil

ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap est disponible pour étudier les conditions d'accès à la formation.

**INDICATEURS DE RESULTATS**

Cette formation étant nouvellement proposée par le GRETA Ardèche Drôme, nous ne disposons pas encore d'indicateurs de performance. Nous nous engageons à les partager dès qu'ils seront disponibles.

MAJ le 16/04/2026

Nos conditions générales de vente sont disponibles sur notre site internet, en bas de la page d'accueil.

LES SITES DE FORMATION DU GRETA ARDÈCHE DRÔME

ANNONAY - AUBENAS - CHOMÉRAC - CREST - CRUAS - DIE - LARGENTIÈRE - MONTÉLIMAR - NYONS - PIERRELATTE - PRIVAS - ROMANS-SUR-ISÈRE - TAIN L'HERMITAGE - THUEYTS - TOURNON-SUR-RHÔNE - VALENCE - VALS-LES-BAINS