



Titre professionnel 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 heures dont
540 h en centre et 210 h en entreprise.
(durée ajustable selon votre situation : consultez nous).

DATES DE SESSION(S)

Du 02/03/2026 au 10/07/2026

LIEU(X) DE FORMATION

GRETA Ardèche Drôme
Maison des associations
2 Pl. des Récollets
07000 PRIVAS

17 allée Auguste Jamet
Lycée Algoud-Laffemas
26000 VALENCE

CONTACT

04 75 82 37 90

contact@greta-ardechedrome.fr

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

MODALITÉS D'EVALUATION

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

CPF
Financement individuel
Fonds publics, France Travail ou Région, sous réserve d'éligibilité
Plan de développement des compétences

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.

LES SITES DE FORMATION DU GRETA ARDÈCHE DRÔME

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

MAJ le 27/01/2026

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