

Chargé·e d'Accueil et de Gestion Administrative (CADGA)

Titre professionnel · Niveau 4 (Bac)

Devenez l'interlocuteur ou l'interlocutrice de référence d'une structure : premier contact avec le public, organisation des plannings, suivi des dossiers et de la communication interne. Un métier à la croisée de la relation humaine et de l'efficacité administrative.

CCP 1 — Assurer les activités d'accueil d'une structure

Accueil physique, téléphonique et numérique — orientation, information et traitement des demandes.

CCP 2 — Gérer les activités administratives d'une structure

Suivi des dossiers, gestion du courrier, plannings, achats et tableaux de bord.

Niveau : 4 — Bac · **Durée** : 12 mois · **Rythme** : Alternance · **Certification** : Titre professionnel

Pack office appliqué à l'accueil et gestion administrative :

Positionnement: Module complémentaire intégré au bloc de gestion administrative et d'outils numériques.

Objectif général:

Utiliser efficacement les principaux logiciels du Pack Office pour produire, organiser, transmettre et suivre les documents administratifs courants d'une structure.

WORD : 10h00

Compétences visées: Créer et mettre en forme des courriers, comptes rendus, notes de service, tableaux, publipostages et modèles de documents.

EXCEL : 10h00

Compétences visées: Réaliser des tableaux de suivi, appliquer des formules simples, trier et filtrer des données, créer des graphiques simples.

OUTLOOK / GMAIL: 4 h00

Gérer une messagerie professionnelle, un agenda, les contacts, les réunions et le classement des messages.

POWER POINT : 3h00

Concevoir un support de présentation simple et professionnel.

Travail collaboratif et mise en situation : 3h00

Partager, classer et sécuriser des documents; réaliser des productions liées à une situation d'accueil ou de gestion administrative.

Pourquoi choisir ce titre professionnel ?

- **Un métier partout recherché** — Toute structure (entreprise, collectivité, association, cabinet) a besoin d'un accueil de qualité et d'une gestion administrative fiable.
- **Une formation concrète** — Les enseignements sont mis en pratique en entreprise dès les premières semaines.
- **Un tremplin vers l'emploi** — Le titre professionnel est reconnu par les employeurs et ouvre la voie à une poursuite d'études ou une insertion rapide.

Le programme de formation

CCP 1 — Assurer les activités d'accueil d'une structure

- Accueillir, orienter et renseigner les visiteurs et interlocuteurs
- Traiter les appels et les demandes multicanales (téléphone, mail, courrier)
- Organiser et sécuriser l'espace d'accueil
- Gérer les situations difficiles ou les réclamations
- Contribuer à l'image et à la qualité de service de la structure

CCP 2 — Gérer les activités administratives d'une structure

- Assurer le suivi et le classement des dossiers
- Planifier des rendez-vous, réunions et déplacements
- Rédiger des courriers, comptes rendus et documents courants
- Suivre les commandes, factures et tableaux de bord
- Utiliser les outils bureautiques et logiciels de gestion

Modalités pratiques

Public Dès 16 ans à 29 ans (apprentissage) ou demandeur d'emploi / salarié en reconversion (formation de professionnalisation et en formation continue)

Prérequis

- Maîtriser les savoirs fondamentaux en français ;
- Savoir lire, comprendre et rédiger des documents simples ;
- Posséder des notions de base en informatique ;
- Être capable d'utiliser un clavier et une souris ;
- Avoir un projet professionnel en lien avec l'accueil ou la gestion administrative.

Contrat Apprentissage, professionnalisation ou formation continue

Rythme Alternance CFA / entreprise (ou parcours continu)

Durée Environ 12 mois

Validation Titre professionnel niveau 4 (RNCP)

Débouchés métiers

Chargé·e d'accueil · Assistant·e administratif·ve · Hôte·sse d'accueil · Secrétaire polyvalent·e · Assistant·e de gestion · Employé·e administratif·ve · Standardiste