



# TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE PROGRAMME DÉTAILLÉ

**TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTRE DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI :**

**Diplôme reconnu par l'Etat niveau BAC - Niveau 4 - Date d'effet : 01/10/2025**

**(Inscrit au RNCP41239 et éligible au CPF)**

Financement : Plan de développement des compétences - Projet de Transition Pro – France Travail – CSP – CPF – Personnel – Contrat d'apprentissage – Contrat de professionnalisation

**Prochaine session : du 26 février au 7 août 2026**

Durée totale : 6 mois répartis en 777 h de formation dont 511h en centre de formation et 266h en entreprise



7 boulevard Rembrandt  
21000 Dijon



09 78 80 71 40



contact@accords-majeurs.fr  
www.accords-majeurs.fr

# Présentation du métier

## DÉFINITION

Le chargé d'accueil et administratif joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. En tant que point de contact privilégié, il contribue à créer une première impression positive et à faciliter les échanges au sein de l'entreprise. Il est un interlocuteur important tant pour les collaborateurs que pour les partenaires externes. De plus, il participe activement à la qualité de la communication de la structure, valorise son image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de cette fonction est primordiale.

## MISSIONS PRINCIPALES

Le chargé d'accueil et de gestion administrative partage son activité entre le front office (accueil et information du public) et le back office (gestion administrative).

**En front office**, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins, oriente les interlocuteurs, contrôle les accès et gère les flux d'informations entrants et sortants. Il saisit les données dans les systèmes d'information pour assurer la traçabilité et traite simultanément visiteurs, appels et messages.

**En back office**, il réalise diverses tâches administratives : rédaction de documents, gestion des rendez-vous et réunions, classement et archivage, constitution et suivi de dossiers, traitement de commandes et réclamations de premier niveau, tout en respectant les procédures internes.

Le poste exige autonomie, polyvalence et respect de la confidentialité. Le chargé d'accueil doit organiser son travail selon les priorités, gérer les imprévus et résoudre des situations parfois conflictuelles dans un cadre défini par la hiérarchie.

Il interagit avec de nombreux interlocuteurs internes et externes et adapte sa communication selon le public. Véritable interface entre la structure et son environnement, il doit faire preuve d'excellentes qualités relationnelles.

L'activité, majoritairement sédentaire, s'exerce en espaces d'accueil et bureaux administratifs, avec des horaires variables selon les besoins. L'usage quotidien des outils numériques (CRM, ERP, GED, messagerie, agendas partagés) nécessite une mise à jour régulière des compétences.

Enfin, le chargé d'accueil veille à l'accessibilité pour tous les visiteurs et adopte des pratiques éco-responsables dans son activité.

## QUALITÉS ET COMPÉTENCES REQUISES

### Compétences clés :

- Accueil physique et téléphonique, orientation et information du public
- Gestion administrative : dossiers, courriers, planning, archivage
- Maîtrise des outils bureautiques et numériques (CRM, ERP, GED, messagerie, agenda partagé)
- Organisation, rigueur et respect des procédures
- Gestion des réclamations et des situations conflictuelles
- Confidentialité et respect des données

### Qualités personnelles :

- Excellent relationnel et sens du service
- Communication claire, diplomatie et écoute active
- Polyvalence, autonomie et réactivité
- Esprit d'équipe et adaptabilité
- Maîtrise du stress et sens des priorités
- Engagement éco-responsable dans le travail quotidien

## PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Le chargé d'accueil et de gestion administrative peut évoluer vers des fonctions d'assistant administratif, assistant de direction ou référent accueil. Avec l'expérience ou une formation complémentaire, il peut accéder à des postes de responsable administratif, assistant RH, gestionnaire de paie ou assistant de gestion PME/PMI. Ces évolutions s'accompagnent d'une prise de responsabilités accrue et d'une spécialisation dans un domaine de gestion ou de coordination.

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le chargé d'accueil et de gestion administrative peut exercer dans une grande variété de structures, publiques ou privées :

- Entreprises (tous secteurs d'activité : industrie, commerce, services, etc.)
- Administrations et collectivités territoriales (mairies, préfectures, établissements publics)
- Organismes de formation, établissements scolaires ou universitaires
- Établissements de santé (hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux)
- Structures associatives ou culturelles (associations, musées, centres culturels, offices de tourisme)
- Entreprises de services (agences immobilières, cabinets comptables, banques, assurances, etc.)

# Présentation de la formation

## 1- À qui s'adresse la formation ?

La formation Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative (CADGA) s'adresse à toute personne souhaitant développer des compétences polyvalentes en accueil, communication et gestion administrative.

Elle est ouverte aux demandeurs d'emploi, aux salariés en reconversion professionnelle, ainsi qu'aux jeunes en insertion souhaitant acquérir une première qualification dans le secteur tertiaire.

Ce parcours convient particulièrement aux personnes attirées par les métiers du contact avec le public, du suivi administratif et de la relation client.

Aucun prérequis technique n'est exigé, mais une bonne aisance relationnelle, le sens du service, ainsi qu'une organisation rigoureuse sont des qualités essentielles pour réussir dans cette formation et les emplois visés.

## 2- Prérequis/ conditions d'accès

- Être titulaire d'un niveau 3 (CAP, BEP) ou justifier d'une expérience professionnelle dans les domaines de l'accueil, du secrétariat ou de l'administration.
- Avoir une maîtrise de base du français à l'écrit et à l'oral et des compétences numériques élémentaires (utilisation d'un ordinateur, de la messagerie, navigation internet).
- Être motivé(e) pour exercer un métier relationnel, impliquant rigueur, communication et sens du service.

Un entretien de positionnement en début de parcours permettra de confirmer l'adéquation entre le profil du candidat et les exigences de la formation.

## 3 - Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique avec notre référent handicap peut être réalisé pour faciliter leur parcours.

## 4 - Objectif de la formation

L'objectif de la formation Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative (CADGA) est de permettre aux apprenants d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires pour assurer l'accueil, l'information et l'orientation des publics, tout en réalisant les opérations administratives courantes liées au fonctionnement d'une structure.

À l'issue du parcours, les participants seront capables de :

- Gérer efficacement les activités d'accueil, de communication et de suivi administratif ;
- Utiliser les outils bureautiques et numériques pour produire, organiser et transmettre des informations ;
- Adopter une posture professionnelle centrée sur la qualité du service, la communication et le travail en équipe ;
- Contribuer au bon fonctionnement administratif et relationnel d'une organisation, dans le respect des procédures et de la confidentialité.

# Déroulement de la formation

## **Module 1 : Période d'intégration et accompagnement**

- Découverte du centre, de l'équipe et du fonctionnement de la formation
- Présentation des référentiels et des outils collaboratifs
- Construction du projet professionnel et accompagnement individuel
- Élaboration du CV, de la lettre de motivation et du profil LinkedIn
- Recherche et suivi de stage, présentation des missions réalisées
- Suivi du dossier professionnel et des documents administratifs
- Entretiens individuels de progression et bilans intermédiaires
- Préparation à l'oral et simulation d'examen
- Élaboration du plan d'action final et bilan de fin de formation

## **Module 2 - Assurer les activités d'accueil d'une structure**

- Maîtriser les bases de l'accueil physique et téléphonique
- Développer l'écoute active et la reformulation
- Accueillir et orienter différents types de publics
- Adapter sa communication écrite et orale à la situation
- Gérer les émotions, les conflits et le stress à l'accueil
- Produire des écrits professionnels (courriers, mails, notes)
- Participer à la diffusion d'informations internes et externes
- Rédiger et restituer des comptes rendus et synthèses
- Assurer la qualité du service d'accueil et la satisfaction usager
- Communiquer en anglais dans des situations d'accueil simples

## **Module 3 - Gérer les activités administratives d'une structure**

- Organiser et traiter les courriers, courriels et documents internes
- Constituer, suivre et archiver les dossiers administratifs
- Planifier, hiérarchiser et prioriser les activités quotidiennes
- Mettre à jour des tableaux de bord et indicateurs de suivi
- Gérer les commandes, factures et documents comptables simples
- Utiliser les outils collaboratifs (GED, intranet, ERP)
- Assurer la traçabilité et la confidentialité des données (RGPD)
- Traiter les réclamations et assurer un suivi de qualité
- Communiquer efficacement avec les différents services
- Contrôler la conformité et la qualité des documents produits

## **Module 4 - Méthodologies et outils**

- Efficacité personnelle et professionnelle : écrits professionnels, travail en équipe et en autonomie, affirmation de soi et prise de parole, gestion de conflits, gestion du stress...
- Utiliser les outils collaboratifs (GED, intranet, ERP)
- Communication écrite interne/externe
- Outils numériques : plateforme LMS, réseaux sociaux, plateformes collaboratives...
- Outils bureautiques : Word, Excel, Powerpoint.

# Modalités pédagogiques

## Démarche

Les buts seront atteints par la mise en œuvre d'une pédagogie combinant :

- L'élaboration d'un contrat de parcours personnalisé : objectifs personnels et projet de formation
- Un travail d'élaboration personnelle (études de cas et formalisation des pratiques)
- Une écoute et un appui personnalisés : individualisation de la démarche et bilans intermédiaires collectifs et/ou individuels
- L'entraînement à des situations concrètes.

## Les méthodes pédagogiques

- Apports informatifs et contextuels
- Une plateforme LMS collaborative
- Un lieu de visio-conférence en accès libre
- Debriefing.
- Auto-évaluation au moyen de « grilles d'évaluation »
- Evaluation orale et écrite en fin de formation

## La valeur ajoutée de cette formation

Titre professionnel reconnu par l'Etat

Une équipe complémentaire et pluridisciplinaire, une conjugaison d'expériences professionnelles dans les domaines :

- Développement personnel
- Coaching individuel et d'équipes
- Gestion de carrières et ressources humaines
- Communication, expression et créativité
- Digital et numérique
- Psychologie du travail

Un positionnement à l'entrée de formation (questionnaire ou autodiagnostic) permet la mise en place d'un parcours individuel, accompagné et sécurisé. Un entretien de sélection est réalisée afin de pouvoir accéder à la formation.

## Supports et Matériel pédagogiques fournis.

- Tableau interactif
- Plateforme LMS
- Supports pédagogiques écrits et audiovisuels

## Accessibilité et repas :

- Possibilité de manger sur place
- Tram T2 Nation

## Nombre de participants

- Maximum 14

# Modalités d'évaluation

La validation du titre professionnel est évaluée par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle, complétée par un entretien technique, un questionnement réalisé à partir d'une production écrite réalisée en amont de la session.
- Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

## Mise en situation professionnelle | 2h25

### 1ère partie : mise en situation écrite, durée 1h45

A partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. A partir d'une communication simple en anglais, le candidat rédige et transmet un message en français à l'attention d'un destinataire cible.

### 2ème partie : mise en situation orale, durée : 40 min

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 30 minutes pour :

- accueillir un visiteur et un collaborateur,
- traiter deux appels téléphoniques,
- rédiger des messages à partir de notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et les transmettre, via le canal de communication approprié.

## Entretien technique | 10 min

Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».

## Questionnement à partir de production | 10 min

Le jury questionne le candidat sur sa production écrite réalisée en amont de la session en lien avec la compétence "Assurer le traitement administratif des dossiers".

## Entretien final | 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et la connaissance de ses contextes d'exercice par le candidat.

# Modalités d'évaluation

## Modalités d'évaluations continues :

### Évaluation formative

- À chaque séquence pédagogique, des exercices et des mises en situation permettront au formateur et aux participants d'évaluer les acquis et axes de progrès.

### Évaluation sommative

- En fin de formation, une évaluation orale est faite par le formateur au moyen d'un tour de table puis d'une synthèse des fiches individuelles de progrès permettant à chaque participant de repartir avec des objectifs concrets à mettre en œuvre.

### Évaluation du niveau de satisfaction

- Une évaluation qualitative est proposée par l'intervenant en termes d'acquis et de satisfaction par rapport à la formation suivie. Elle permet au formateur d'ajuster ses contenus et méthodes de formation pour la prochaine session si nécessaire.
- Un bilan de chaque phase de formation est réalisé et partagé avec l'ensemble de l'équipe pédagogique.

### Évaluations intermédiaires

Deux évaluations intermédiaires sont réalisées en cours de formation en centre de formation en intégrant progressivement les acquis de formation et en respectant les conditions exactes de l'examen final. Ces évaluations sont intégrées dans le dossier du candidat pour l'examen final avec les écrits demandés dans le référentiel de certification.



7 boulevard Rembrandt  
21000 Dijon



09 78 80 71 40



contact@accords-majeurs.fr  
www.accords-majeurs.fr