Chargé d'accueil et de gestion administrative - CADGA

Titre professionnel de niveau 4 - Inscrit au RNCP n° 41239
Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion
Code NSF 324p - Formacode : 35052, 35035 et 35071 – code ROME : M1607, M1602 et M1601

Objectifs de la formation :

Acquérir les compétences nécessaires pour assurer l'accueil et la gestion administrative au sein d'organisations variées, en maîtrisant la communication, le traitement des informations et le suivi des dossiers. À l'issue de la formation, le ou la stagiaire aura la capacité de :

- Accueillir, informer et orienter les interlocuteurs (physiquement, téléphoniquement et digitalement),
- Gérer les situations complexes et adapter sa communication,
- Organiser et traiter les flux d'informations internes et externes,
- Réaliser les activités administratives courantes d'une structure,
- Constituer, contrôler et suivre des dossiers administratifs,
- Enregistrer et suivre les commandes,
- Traiter les réclamations courantes et assurer un suivi adapté,
- Utiliser les outils bureautiques et numériques collaboratifs,
- Adopter des pratiques professionnelles responsables et inclusives

Public visé : Tout public

Pré requis et aptitudes requises pour le poste :

- Niveau 3 et/ou expérience professionnelle
- Sens de l'organisation, méthode, rigueur, réactivité
- Capacités relationnelles, discrétion

Modalités d'admission :

Entretien individuel et tests de positionnement

Délai d'accès : Environ un mois entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation – Cette durée peut varier selon le financeur de l'action – Nous consulter.

Durée de l'action : 630 heures en centre et 140 heures d'immersion en entreprise (4 semaines)

Rythme et Horaires : 35 h par semaine (7h/jour)
De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Intervenants : Formateurs expérimentés et ayant une solide expérience professionnelle dans leur domaine de compétences

Financement sur devis : CPF – PTP Transition – France Travail POEI – Congé de formation professionnelle – OPCO – FAF Financement personnel

Lieu de la formation : Dans nos locaux au
89 avenue Notre Dame de Santé
84200 CARPENTRAS

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap
Nous contacter pour tout aménagement nécessaire

Contenu de la formation :

Activité 1 – Assurer les activités d'accueil d'une structure :

- **Assurer l'accueil physique et téléphonique** : Accueillir les visiteurs et collaborateurs en face-à-face ou à distance, en identifiant leurs besoins et en les orientant vers les services compétents. Utiliser des outils de communication (téléphone, messagerie, CRM) pour garantir la traçabilité et la fiabilité des informations transmises. Adapter sa communication, y compris en anglais pour des échanges simples, tout en respectant les règles de confidentialité et de courtoisie.
- **Gérer des situations complexes à l'accueil** : Identifier et désamorcer les tensions ou conflits à l'accueil grâce à des techniques de communication non-violente et d'écoute active. Adapter sa posture et sa communication aux interlocuteurs, y compris en situation de handicap, pour préserver un environnement respectueux. Agir avec calme et empathie, en respectant les procédures de sécurité et les limites de sa délégation.
- **Traiter les flux d'information internes et externes** : Trier, prioriser et rediriger les informations reçues (mails, courriers, appels) vers les destinataires concernés, dans le respect des délais. Organiser et archiver les données pour en assurer la traçabilité et l'accessibilité, en utilisant des outils collaboratifs et bureautiques. Respecter les règles de confidentialité et adopter des pratiques éco-responsables dans la gestion des flux.

Validée par le bloc RNCP41239BC01 – Assurer les activités d'accueil d'une structure

Activité 2 – Gérer les activités administratives d'une structure :

- **Prendre en charge les activités administratives courantes** : Produire des écrits professionnels, planifier des réunions et gérer des agendas en utilisant des outils numériques et collaboratifs. Numériser, classer et archiver les dossiers selon les procédures, collecter les besoins en fournitures et en passant des commandes. Organiser son travail de manière autonome, en respectant les règles de confidentialité et de sécurité informatique, les délais et procédures internes.
- **Assurer le traitement administratif des dossiers** : Collecter, analyser les informations nécessaires à la constitution des dossiers. Vérifier la cohérence et la complétude en vue d'un enregistrement garantissant la traçabilité et l'accès aux tiers habilités. Traiter les demandes et commandes, effectuer des relances et s'assurer du paiement des factures, tout en respectant les procédures internes. Mettre à jour les dossiers et préparer des rapports pour informer les parties prenantes, en utilisant des outils de gestion (ERP, CRM).
- **Traiter les réclamations courantes** : Répondre aux réclamations de premier niveau en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de la structure, dans le respect des procédures et de sa délégation. Identifier les situations nécessitant une intervention hiérarchique et mettre en place des actions correctives pour résoudre les problèmes. Rendre compte à la direction et aux parties prenantes via des rapports de suivi, en utilisant des outils de gestion adaptés.

Validé par le bloc RNCP41239BC02 – Gérer les activités administratives d'une structure

Moyens et méthodes pédagogiques : Salle de cours équipée de postes informatiques : un PC avec double écran par stagiaire, imprimante partagée, alternance d'apports théoriques et de mises en situation professionnelles, Extranet.

Suivi, évaluation et examen :

- Émargement matin et après-midi
- Suivi et accompagnement par un formateur référent
- Évaluations en cours de formation
- Validation du titre professionnel de niveau 4 – Le titre professionnel est délivré au candidat qui a satisfait à l'évaluation des 2 blocs de compétences. Le candidat a la possibilité de se représenter aux sessions d'épreuves jusqu'à la fin de validité du titre professionnel.

Date d'enregistrement de la certification – France compétences : 07/08/2025
Date d'échéance de l'enregistrement : 30/09/2030

Pour aller plus loin… : La certification de niveau 4 permet de poursuivre vers un titre ou un diplôme de niveau 5 (BTS Gestion de la PME ou TP Assistante de direction).

Renseignements et inscriptions : Nathalie CROUZET – Directrice : 04 90 60 32 72 – contact@cap-formation.com

CAP FORMATION
89 Avenue Notre Dame de Santé
84200 CARPENTRAS
Tél : 04.90.60.32.72
contact@cap-formation.com - www.cap-formation
Siret : 33237704300051 - Code APE : 8559A
N° de déclaration d'existence : 93840072284

Mise à jour : 21/07/2026

