PROGRAMME DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE

Sigle : CADGA | Niveau 4 | Code titre : TP-01449 | Code NSF : 324p | RNCP41239

Présentation générale

Dans le cadre du partage et du co-portage des parcours, SELFORME assure avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formation.

SELFORME et le centre de formation organisent le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE**.

Le chargé d'accueil et de gestion administrative joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. Il contribue à créer une première impression positive, facilite les échanges, valorise l'image de la structure et assure le relais de l'information. Ses missions se répartissent entre le front office, avec l'accueil physique, téléphonique ou à distance, et le back office, avec la production d'écrits professionnels, la planification, le classement, l'archivage, le traitement de dossiers, de demandes, de commandes et de réclamations courantes.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

- Titre professionnel : Chargé d'accueil et de gestion administrative, sigle CADGA, niveau 4 (cadre national des certifications 2019), RNCP41239
- Arrêté du 20 juin 2025, paru au Journal officiel le 22 juin 2025, avec date d'effet au 1er octobre 2025.
- Code titre : TP-01449 ; code NSF : 324p ; codes ROME : M1607, M1602, M1601.
- Référentiel emploi, activités et compétences (REAC) et référentiel d'évaluation (RE) du titre professionnel CADGA.
- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.
- Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen et définissant les conditions d'agrément des organismes.

Public visé, prérequis et capacités professionnelles requises

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 ou justifier d'une expérience significative dans l'accueil, le secrétariat, l'assistanat ou la gestion administrative.
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation et l'entretien de positionnement.
- Disposer d'une capacité à communiquer avec différents interlocuteurs, à rédiger des écrits professionnels simples et à respecter les règles de confidentialité.
- Être à l'aise avec les outils numériques courants : messagerie, traitement de texte, tableur, agendas partagés, outils collaboratifs et recherche d'information.
- Avoir un intérêt pour l'accueil physique et téléphonique, l'organisation administrative, le traitement de dossiers, la relation usager/client et la gestion de situations parfois délicates.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels de l'accueil, du secrétariat et de la gestion administrative.
- Lui permettre d'acquérir les compétences pratiques et professionnelles nécessaires au titre professionnel CADGA.
- L'amener à maîtriser les situations professionnelles liées à l'accueil physique, téléphonique et multicanal, y compris les situations complexes.
- Le conduire à prendre en charge les flux d'information, les activités administratives courantes, le traitement de dossiers et les réclamations de premier niveau.
- Préparer le candidat aux modalités d'évaluation : mise en situation écrite et orale, entretien technique, production écrite relative au traitement administratif d'un dossier, dossier professionnel et entretien final.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Le système pédagogique préconisé associe plusieurs modalités d'apprentissage afin d'articuler acquisition des savoirs, entraînement aux situations professionnelles et préparation aux épreuves certificatives.

Actions de formation en présentiel

Ces sessions se déroulent dans un environnement où les participants se retrouvent physiquement dans un même lieu. Elles favorisent l'interactivité, les échanges instantanés avec l'équipe pédagogique et les mises en situation professionnelles : accueil physique, gestion simultanée d'un appel et d'un visiteur, traitement de mails, rédaction de messages, classement de dossiers, organisation de rendez-vous, prise en charge d'une réclamation ou d'une situation complexe à l'accueil.

Sessions d'apprentissage à distance

Les sessions d'apprentissage à distance s'organisent autour de trois modalités complémentaires : la visioconférence, le e-learning tutoré et les prescrits de formation. Elles permettent aux apprenants de progresser de manière structurée, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique adapté à leurs besoins.

Visio

Les sessions en visioconférence correspondent à des temps d'apprentissage à distance synchrones. Elles se déroulent en direct avec l'équipe pédagogique et permettent une interactivité immédiate avec les formateurs et les autres apprenants.

Ces temps favorisent les échanges, les questions-réponses, les mises en situation, les activités collaboratives ainsi que les discussions autour des notions abordées. Ils permettent également de maintenir une dynamique de groupe et d'assurer un suivi régulier de la progression des apprenants.

E-learning tutoré

Les apprenants ont accès à des contenus de formation via la plateforme Moodle LMS — Learning Management System. Cette plateforme centralise des modules interactifs composés d'objectifs pédagogiques, de cours, de résumés, d'exercices, de quiz, de vidéos interactives et d'évaluations.

Ces ressources jalonnent le parcours de formation et permettent une progression structurée. L'apprenant peut avancer à son rythme, selon ses contraintes personnelles et professionnelles, tout en bénéficiant d'un accompagnement pédagogique. Les interactions avec l'équipe pédagogique peuvent se faire de manière différée, notamment par e-mail, téléphone, groupes de discussion ou via la plateforme Moodle, afin de garantir un soutien adapté aux besoins individuels.

Prescrits

Selon un calendrier défini, les apprenants réalisent des prescrits transmis par l'équipe pédagogique. Ces travaux peuvent prendre la forme de recherches, d'exercices, d'activités d'application, de productions écrites, d'analyses de situations professionnelles ou de préparations en lien avec les compétences visées par la formation.

Ces actions d'apprentissage sont réalisées au rythme de chaque apprenant et peuvent s'effectuer en entreprise, à domicile ou dans tout autre lieu adapté. Les heures réalisées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles effectuées en centre de formation.

Accompagnement technique et pédagogique

- Assistance technique : Matthieu Caffin (matthieu-caffin@selforme.com), de 9h à 17h, avec réponse dans un délai de 48 heures ouvrées maximum.
- Accompagnement pédagogique : un tuteur désigné et/ou l'équipe pédagogique accompagne l'apprenant et répond aux échanges asynchrones dans un délai de 48 heures.
- Outils mobilisés : plateforme Moodle, documents professionnels, traitement de texte, tableur, messagerie électronique, outils collaboratifs, agendas partagés, CRM/ERP, GED, supports de présentation, études de cas et grilles d'auto-positionnement.

Contenu pédagogique en lien avec le référentiel CADGA

La progression pédagogique se structure autour des deux activités types du titre professionnel CADGA et des six compétences professionnelles associées. Les compétences transversales sont travaillées tout au long du parcours.

Activités types / CCP	Compétences professionnelles
CCP 1 Assurer les activités d'accueil d'une structure	1. Assurer l'accueil physique et téléphonique 2. Gérer des situations complexes à l'accueil 3. Traiter les flux d'information internes et externes
CCP 2 Gérer les activités administratives d'une structure	4. Prendre en charge les activités administratives courantes 5. Assurer le traitement administratif des dossiers 6. Traiter les réclamations courantes

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

1. Assurer l'accueil physique et téléphonique : Accueillir les visiteurs, collaborateurs et interlocuteurs à distance ; identifier leurs demandes ; filtrer et transférer les appels ; renseigner ou orienter vers les services compétents ; prendre et transmettre des messages fiables ; enregistrer les interactions dans les outils de suivi ; prendre en compte les situations de handicap et transmettre en français les informations principales d'un échange simple en anglais.

2. Gérer des situations complexes à l'accueil : Identifier les besoins et les attentes des interlocuteurs dans des situations d'impatience, d'incompréhension, de tension ou d'urgence ; repérer les sources de conflit ; mobiliser l'écoute active, la reformulation, la communication non violente et les techniques de gestion du stress ; adapter sa posture, respecter son niveau de délégation et passer le relais si nécessaire.

3. Traiter les flux d'information internes et externes : Trier, prioriser et traiter les informations reçues par courrier, mail ou autres canaux ; organiser les boîtes de réception ; transmettre les informations fiables aux bons interlocuteurs ; rédiger des écrits professionnels courants ; numériser, classer et archiver les documents ; garantir la traçabilité, la sécurité et la confidentialité des informations.

CCP 2 : Gérer les activités administratives d'une structure

4. Prendre en charge les activités administratives courantes : Produire des écrits professionnels internes et externes ; planifier les rendez-vous et réunions ; tenir à jour les agendas et plannings ; informer les personnes

concernées des modifications ; alerter en cas de difficulté d'organisation ; numériser, classer et archiver les dossiers ; collecter les besoins de fournitures et utiliser les outils bureautiques, collaboratifs et de gestion.

5. Assurer le traitement administratif des dossiers : Collecter les informations, constituer les dossiers et vérifier leur conformité ; enregistrer les données dans les applications internes et externes ; traiter les demandes et commandes conformément aux procédures ; suivre les dossiers, effectuer les relances si nécessaire, vérifier le paiement des factures, mettre à jour les informations et préparer des synthèses ou rapports pour les parties prenantes.

6. Traiter les réclamations courantes : Analyser une réclamation ou un litige de premier niveau ; apporter une réponse adaptée en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de la structure ; respecter les procédures, délais et niveaux de délégation ; mettre en place les actions correctives nécessaires ; assurer la traçabilité et rendre compte aux parties prenantes et à la hiérarchie.

Compétences transversales travaillées pendant le parcours

- Communiquer à l'écrit et à l'oral de manière adaptée aux interlocuteurs, aux situations et aux canaux utilisés.
- Respecter la confidentialité, les règles de protection des données personnelles, les procédures internes et les principes de sécurité numérique.
- Mobiliser les environnements numériques : messagerie, agenda partagé, outils collaboratifs, traitement de texte, tableur, CRM, ERP et GED.
- Organiser son travail, prioriser les demandes, gérer les interruptions fréquentes et adopter des pratiques éco-responsables de sobriété énergétique et numérique.

Modalités d'évaluation et de certification

L'obtention du titre professionnel CADGA se caractérise par une évaluation des compétences par un jury au vu de la mise en situation professionnelle, du dossier professionnel, des résultats des évaluations passées en cours de formation, d'un entretien technique, d'un questionnement à partir de production(s) et de l'entretien final. Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Modalité	Durée	Organisation
Mise en situation professionnelle	02 h 25	Deux parties dans le contexte d'une même structure fictive : une mise en situation écrite de 1 h 45 à partir d'informations et de consignes, avec traitement de dossiers, production de documents et transmission en français d'un message issu d'une communication simple en anglais ; puis une mise en situation orale de 40 min dont 10 min de préparation, comprenant l'accueil d'un visiteur et d'un collaborateur, le traitement de deux appels téléphoniques et la rédaction/transmission de messages.
Entretien technique	00 h 10	Questionnement du jury sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ».
Questionnement à partir de production(s)	00 h 10	Questionnement du jury sur une production écrite réalisée en amont de la session, en lien avec la compétence « Assurer le traitement administratif des dossiers ».

Entretien final	00 h 15	Échange avec le candidat, y compris sur le dossier professionnel, pour vérifier la compréhension de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00. La session mobilise également le jury pour la prise de connaissance des travaux, les échanges, les corrections et la délibération.

Production attendue pour la compétence « Assurer le traitement administratif des dossiers »

En amont de la session, le candidat rédige un document relatif au traitement administratif d'un dossier représentatif de l'activité de la structure. La production présente les procédures et les modalités utilisées pour constituer et traiter le dossier administratif. Elle comporte une page de garde et trois pages maximum de description, hors sommaire éventuel.

1. Présentation de la structure et du secteur d'activité.
2. Collecte et constitution du dossier selon les procédures en vigueur dans la structure.
3. Traitement et organisation du dossier.
4. Communication des informations aux interlocuteurs externes et à la hiérarchie.
5. Outils utilisés.

Critères d'évaluation synthétiques par compétence

Compétence	Critères d'évaluation
Assurer l'accueil physique et téléphonique	Demande prise en compte ; expression orale adaptée ; informations fiables ; message simple en anglais retransmis en français ; attitude courtoise.
Gérer des situations complexes à l'accueil	Demande écoutée et prise en compte ; sources de tension ou de conflit repérées ; communication adaptée aux interlocuteurs et aux situations.
Traiter les flux d'information internes et externes	Informations triées et priorisées ; boîtes de réception organisées ; messages traités dans les délais ; information fiable ; confidentialité respectée.
Prendre en charge les activités administratives courantes	Information conforme à l'objectif ; planification efficiente ; données mises à jour de façon fiable ; personnes informées des modifications d'organisation.
Assurer le traitement administratif des dossiers	Dossiers constitués selon les procédures internes ; demandes traitées conformément aux conditions générales ; informations fiables ; transmission aux parties prenantes via les outils collaboratifs.
Traiter les réclamations courantes	Réponse conforme aux procédures ; niveau de délégation respecté ; délais et échéances respectés ; information transmise aux parties prenantes.

Secteurs d'activité et emplois accessibles

- Secteurs : tous types de structures privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.
- Emplois accessibles : assistant administratif, secrétaire administratif, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil.

Modalités de suivi et d'évaluation en cours de formation

Le suivi combine positionnement initial, individualisation du parcours, évaluations formatives, mises en situation professionnelles, accompagnement au dossier professionnel et entraînements aux épreuves certificatives.