

# Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (TP CADGA)

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

INFREP DORDOGNE  
GRIMAL SEBASTIEN  
05.53.09.78.83  
contact.infrepdordogne@infrep.org

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Tests  
Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

### Conditions d'accès :

- Avoir déjà effectué un stage dans le métier -  
Venir à l'information collective - Réaliser l'entretien individuel avec la responsable pédagogique - Réaliser le test de positionnement

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Les missions du chargé d'accueil et de gestion administrative se répartissent entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative). En front office, il assure l'accueil physique et téléphonique, identifie les besoins des interlocuteurs, les informe et les oriente vers les services compétents, contrôle l'accès à la structure, et traite les flux d'information entrants et sortants. Il gère simultanément l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques et les informations reçues par divers canaux. Il enregistre également les informations dans les systèmes d'informations de la structure, garantissant la traçabilité des interactions. En back office, il prend en charge divers travaux administratifs comme la production d'écrits professionnels, la gestion des rendez-vous et la planification des réunions, la numérisation, le classement et l'archivage des dossiers. Il constitue et vérifie la conformité de dossiers, gère les demandes et commandes, assure leur suivi, et si nécessaire effectue les relances. Il traite, également, les réclamations et litiges de premier niveau, propose des solutions adaptées tout en respectant les procédures internes de la structure. Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche, allant de l'accueil des visiteurs à la gestion de dossiers. Il travaille de manière autonome dans la prise en charge des interactions courantes et des tâches administratives, dans le respect des procédures établies. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre des situations délicates ou conflictuelles dans les limites définies par sa hiérarchie. Il est responsable de la protection des informations transmises, avec une attention particulière à la confidentialité, conformément aux consignes et procédures de la structure. Il doit être capable d'organiser son travail en fonction des priorités fixées et des délais impartis. Le chargé d'accueil et de gestion administrative interagit avec une diversité d'interlocuteurs internes (collaborateurs, hiérarchie, services connexes) et externes (visiteurs, clients, fournisseurs, partenaires commerciaux). Ces interactions l'amènent à adapter son discours et son attitude selon le public rencontré,

...

## Contenu et modalités d'organisation

**Compétences attestées :** 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 Gérer les activités administratives d'une structure - Prendre en charge les activités administratives courantes - Assurer le traitement administratif des dossiers - Traiter les réclamations courantes  
**Modalités d'évaluation :** Mise en situation professionnelle : 02 h 25 min La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive : 1ère partie : mise en situation écrite (durée 1 h 45) À 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 minutes dont 10 minutes de préparation) 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 : 00 h 10 min Le jury questionne le candidat sur la compétence « Gérer des situations complexes à l'accueil ». Questionnement à partir de production(s) : 00 h 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 : 00 h 15 min Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits. Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min

...

Parcours de formation personnalisable ?      Oui      Type de parcours

*Non renseigné*

## Validation(s) Visée(s)

**Titre professionnel chargé d'accueil et de gestion administrative - Niveau 4 :**  
**Bacca**lauréat (Niveau 4 européen)

**MON COMPTE FORMATION** Éligible au CPF

## Et après ?

Suite de parcours

*Non renseigné*

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00658564	du 23/03/2026 au 16/10/2026	Périgueux (24)	INFREP DORDOGNE		<b>MON COMPTE FORMATION</b>	FPC