

INTERNATIONAL
SADIO

MANÉ
INSTITUTE

Fiche Métier
**Chargé d'Accueil et De Gestion
Administrative (CADGA)**

RNCP 40216
certification de **niveau 4** (équivalent Bac)



Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE



Certificat n° 101412-4

Certifopac atteste que les prestations de SAS Formopost ont été évaluées et jugées conformes aux exigences du référentiel national qualité et du programme de certification CERTIFOPAC au titre des actions de formation et formation par alternance.

Fiche Métier

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE GESTION ADMINISTRATIVE (CADGA)

RNCP 40216

Le **Titre Professionnel Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative** est une certification de niveau 4 (équivalent Bac).

Véritable interface entre la structure et son environnement, le Chargé d'Accueil et De Gestion Administrative assure l'accueil (physique, téléphonique, numérique) et la gestion administrative des dossiers. Il contribue à l'image de marque de l'entreprise et facilite les échanges entre les collaborateurs et les partenaires externes.

Activités Types et Compétences Professionnelles

Le métier est structuré autour de deux grandes activités types :

1. Assurer les activités d'accueil d'une structure (Front Office)

- **Accueil multicanal** : accueillir les visiteurs et collaborateurs en face à face, par téléphone ou en visioconférence.
- **Orientation et information** : identifier les besoins, informer et orienter vers les services compétents tout en contrôlant l'accès à la structure.
- **Gestion de situations complexes** : désamorcer des tensions ou des conflits (impatience, agressivité) en utilisant des techniques de communication non-violente.
- **Traitement des flux d'information** : trier, prioriser et rediriger les messages et informations reçus par divers canaux pour en assurer la traçabilité.

2. Gérer les activités administratives d'une structure (Back Office)

- **Administratif courant** : produire des écrits professionnels, gérer les agendas partagés, planifier des réunions et gérer les commandes de fournitures.
- **Suivi de dossiers** : constituer les dossiers, vérifier leur conformité, assurer leur numérisation, leur classement et leur archivage (GED).
- **Traitement des réclamations** : prendre en charge les litiges de premier niveau et proposer des solutions adaptées selon les procédures internes.

Contexte et Conditions d'Exercice

- **Environnement** : travail majoritairement sédentaire dans des espaces d'accueil ou des services administratifs, au sein de structures privées, publiques ou associatives.
- **Outils numériques** : utilisation quotidienne de logiciels de gestion (CRM, ERP), de GED, d'outils collaboratifs et parfois de solutions intégrant l'Intelligence Artificielle (IA).
- **Soft Skills** : excellente communication, diplomatie, empathie et capacité à gérer le stress face à l'interruption fréquente des tâches.
- **Responsabilité Sociétale (RSE)** : adoption de pratiques éco-responsables (sobriété numérique) et accueil inclusif adapté aux personnes en situation de handicap.

- **Langue** : l'anglais peut être requis pour des échanges simples et usuels (accueil d'interlocuteurs non francophones).

Débouchés Professionnels

Les titulaires de ce titre peuvent accéder à des postes tels que :

- Chargé d'accueil / Secrétaire d'accueil.
- Assistant administratif / Secrétaire administratif.

Poursuites de Formation

Le CADGA est un excellent tremplin. Comme il combine deux piliers de l'entreprise (le contact client et le support administratif), il vous ouvre des portes dans des secteurs variés.

Voici les parcours possibles pour monter en compétences :

1. Évolutions vers un niveau Bac+2 (Niveau 5)

C'est la suite la plus logique pour obtenir des postes à plus haute responsabilité ou pour se spécialiser.

- TP Assistant de Direction : une suite directe pour ceux qui veulent se concentrer sur l'organisation administrative complexe, la gestion d'agendas et la préparation de réunions stratégiques.
- TP Gestionnaire de Paie : si vous avez une affinité pour les chiffres et la rigueur, c'est une spécialisation très demandée et bien rémunérée.

2. Spécialisations métiers

Selon vos affinités lors de votre TP, vous pouvez vous orienter vers des secteurs de niche :

- Ressources Humaines : en préparant un TP Assistant RH. C'est une évolution naturelle pour ceux qui aiment la gestion de dossiers administratifs appliquée au personnel (contrats, visites médicales, formations).
- Domaine Médical : en vous tournant vers un TP Secrétaire Assistant Médico-Social. Cela demande de maîtriser la terminologie médicale et les procédures spécifiques au secteur de la santé.