FICHE PROGRAMME

PARCOURS DIPLÔMANT / TITRE PROFESSIONNEL | **ÉLIGIBLE AU CPF *** | **FORMATION CERTIFIANTE** | **3AIM CFA**

ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE

TP - Chargé d'accueil et de gestion administrative (CADGA)

Titre professionnel TP-01449 — Niveau 4 — Code NSF 324p — Millésime 01

PRÉSENTATION DU MÉTIER

Le chargé d'accueil et de gestion administrative joue un rôle essentiel dans les activités d'accueil et administratives d'une structure. Point de contact privilégié, il accueille, informe et oriente les interlocuteurs, traite les flux d'information et contribue à la qualité de la communication. En back office, il prend en charge les activités administratives courantes, constitue et suit les dossiers, organise les rendez-vous et réunions, classe et archive les documents et traite les réclamations courantes. Il utilise quotidiennement les outils numériques et collaboratifs dans le respect de la confidentialité, du RGPD et des procédures de la structure.

Durée totale	**810 heures (120 jours)**	**Public**	**Tout public**
Centre de formation	**530 heures**	**Niveau visé**	**Niveau 4**
Périodes en entreprise	**280 heures**	**Modalité pédagogique**	**Présentiel en centre avec périodes en entreprise (stage)**
Lieu	**Saint-André (974)**	**Certificateur**	**Ministère chargé de l'Emploi**
Certification	**TP-01449 / RNCP41239**	**Session 3AIM**	**2026-2027**

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Public visé

Demandeurs d'emploi, salariés en reconversion ou en évolution professionnelle, jeunes en insertion et personnes en situation de handicap. La formation s'adresse aux personnes souhaitant exercer des fonctions d'accueil, de secrétariat et de gestion administrative.

Prérequis

- Maîtriser les fondamentaux de la langue française à l'écrit et à l'oral et être capable de produire des écrits professionnels courants.
- Disposer d'une aisance de base dans l'utilisation des outils bureautiques et numériques courants.
- Présenter des capacités d'organisation, de communication, d'adaptation, de courtoisie et de respect de la confidentialité.
- Être en capacité de s'engager dans un parcours professionnalisant comportant des périodes en entreprise.

.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- **AT1 - Assurer les activités d'accueil d'une structure.**
- **AT2 - Gérer les activités administratives d'une structure.**

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION — 530 H EN CENTRE

MODULE / SÉQUENCE	CONTENU	DURÉE
Intégration	Accueil et intégration, positionnement, appropriation du parcours et des outils de certification, découverte du métier, posture professionnelle, outils numériques et organisation de la formation.	27 h
AT1 / CCP1 - Assurer les activités d'accueil d'une structure	CP1 : Assurer l'accueil physique et téléphonique. CP2 : Gérer des situations complexes à l'accueil. CP3 : Traiter les flux d'information internes et externes.	202 h
Préparation ECF 1	Entraînements, mises en situation et préparation aux attendus de l'ECF portant sur l'AT1.	7 h
ECF 1	Évaluation en cours de formation des compétences de l'AT1.	18 h
AT2 / CCP2 - Gérer les activités administratives d'une structure	CP4 : Prendre en charge les activités administratives courantes. CP5 : Assurer le traitement administratif des dossiers. CP6 : Traiter les réclamations courantes.	202 h
Préparation ECF 2	Entraînements, mises en situation et préparation aux attendus de l'ECF portant sur l'AT2.	7 h
ECF 2	Évaluation en cours de formation des compétences de l'AT2.	3 h
Accompagnement dossiers	Accompagnement à la constitution et à la finalisation des dossiers requis pour la certification, dont le Dossier Professionnel (DP), et accompagnement des productions attendues.	28 h
Préparation examen	Révisions, entraînements aux modalités de certification, simulations et préparation méthodologique.	18 h
Session d'examen final	Session de certification devant jury habilité, selon le référentiel d'évaluation en vigueur.	18 h

TOTAL FORMATION EN CENTRE : 530 heures

PÉRIODES EN ENTREPRISE — 280 H

Les périodes en entreprise permettent de mettre en pratique les compétences professionnelles du titre, de développer l'autonomie en situation d'accueil et de gestion administrative et de mobiliser les outils professionnels de la structure.

- Stage AT1 : 140 heures
- Stage AT2 : 140 heures

TOTAL PÉRIODES EN ENTREPRISE : 280 heures

DURÉE TOTALE DU PARCOURS : 810 heures

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuie sur une pédagogie active et professionnalisante, alternant apports théoriques et mises en pratique, afin de favoriser l'acquisition des compétences du Titre Professionnel.

Apports théoriques (cours magistraux, supports structurés).

- Méthodes participatives, démonstratives et expérientielles.
- Études de cas et situations professionnelles d'accueil et de gestion administrative.

- Mises en situation : accueil physique et téléphonique, gestion de situations complexes, traitement des flux d'information, organisation administrative, suivi de dossiers et traitement de réclamations.
- Simulations de communication professionnelle avec différents interlocuteurs et prise en compte des situations de handicap.
- Travaux de groupe, production d'écrits professionnels, utilisation d'outils bureautiques, collaboratifs, CRM, ERP et GED selon les situations pédagogiques.
- Périodes en entreprise avec livret de suivi.
- Accompagnement individualisé par le formateur référent et évaluations formatives régulières pour mesurer la progression.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques et matériels

- Études de cas, dossiers professionnels et supports de mises en situation.
- Outils de bureautique, messagerie, planification, collaboration, gestion documentaire et ressources numériques professionnelles.
- Salle de formation équipée (mobilier adapté, capacité 12 personnes), vidéoprojecteur et écran, paperboard et tableaux.
- Plateforme dématérialisée (Google Classroom), supports imprimés, outils numériques d'évaluation et accès Internet haut débit.

Supports

- Supports de cours structurés (diaporamas, documents pédagogiques).
- Fiches pratiques métier Chargé d'accueil et de gestion administrative et ressources issues du REAC.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

Évaluations formatives (en cours de formation)

Quiz et QCM à l'issue de chaque module.

- Mises en situation professionnelles, études de cas, productions écrites et orales, traitement de dossiers, questionnement et entretiens selon les compétences travaillées.
- Entretien individuel de mi-parcours ; productions professionnelles et accompagnement du Dossier Professionnel (DP).

Évaluations sommatives (fin de formation)

Certification finale devant jury habilité, organisée conformément au référentiel d'évaluation du titre professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative en vigueur.

- Mise en situation professionnelle.
- Questionnement à partir de production(s).
- Entretien technique.
- Entretien final.

À l'issue de l'examen, le jury délibère et statue sur la délivrance du titre, soit dans sa totalité, soit par blocs de compétences (Certificats de Compétences Professionnelles - CCP).

MODALITÉS DE SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT

- Livret d'accueil, règlement intérieur et documents contractuels remis ou rendus accessibles au bénéficiaire.
- Feuilles d'émargement / justificatifs d'assiduité selon l'organisation de la session.
- Suivi de la progression pédagogique et traçabilité des évaluations (Livret d'ECF).
- Entretiens individuels en fonction des besoins repérés.
- Livret de stage / document de liaison pour les périodes en entreprise.
- Visite de stage
- Sortie pédagogique en lien avec le TP visé
- Accompagnement à la rédaction du dossier professionnel.
- Bilan de fin de parcours et recueil de la satisfaction.
- Attestation de fin de formation et documents liés à la certification selon la situation du candidat.

TITRE PRÉPARÉ, ACTIVITÉS TYPES ET DÉBOUCHÉS

Certification préparée : Titre Professionnel Chargé d'accueil et de gestion administrative (CADGA), niveau 4, code titre TP-01449, millésime 01, code NSF 324p, délivré par le Ministre du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion. Le titre est organisé en deux activités types correspondant aux deux blocs de compétences.

RNCP41239

AT / CCP

- **AT / CCP 1 : Assurer les activités d'accueil d'une structure.**
- **AT / CCP 2 : Gérer les activités administratives d'une structure.**

Métiers visés

Assistant administratif ; Secrétaire administratif ; Chargé d'accueil ; Secrétaire d'accueil.

Secteurs d'activité, passerelles et suites de parcours

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, associatives, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité. Les suites de parcours dépendent du projet professionnel et des conditions d'admission des certifications visées.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Prise de contact / demande d'information auprès de 3AIM CFA.
- Réunion collective d'information.
- Dépôt du dossier de candidature (CV, lettre de motivation, pièce d'identité).
- Entretien individuel de recrutement et de positionnement.
- Test de positionnement écrit.
- Analyse des besoins, notamment les besoins d'aménagement liés à une situation de handicap.
- Validation pédagogique et administrative puis information du candidat sur la date d'entrée sous 7 jours.

Délai d'accès : variable selon la date de demande, le calendrier de la session, les places disponibles et les délais des financeurs (Région, France Travail, OPCO, Transitio Pro, Pro-A, CPF, …)

CFA communique au candidat le délai estimé entre la demande complète et le début de la prestation.

TARIFS ET FINANCEMENTS

Tarif de la formation: 5 989 € pour le parcours complet en centre (530 heures). TVA non applicable, article 261-4-4°a du Code Général des Impôts (activité de formation professionnelle continue exonérée). Financements possibles : CPF, France Travail - AIF, Conseil Régional de La Réunion - Pass-Formation, OPCO - Plan de développement des compétences, PIC IAE, Pro-A, Transitions Pro - PTP et financement personnel. Selon la situation professionnelle, une rémunération peut être versée par France Travail, l'ASP Transition Pro, Pro-A ou l'OPCO.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE ET ENCADREMENT

La formation est assurée par des intervenants disposant d'une expertise professionnelle confirmée en accueil et gestion administrative (accueil physique et téléphonique, gestion de situations complexes à l'accueil, traitement des flux d'information, suivi administratif des dossiers et traitement des réclamations courantes), ainsi que des compétences pédagogiques nécessaires à l'animation du titre. 3AIM CFA vérifie les compétences des intervenants et organise l'encadrement, le suivi pédagogique et la coordination du parcours, ainsi que l'accompagnement individualisé des stagiaires dans la constitution de leur Dossier Professionnel.

- Responsable pédagogique / direction : MOHAMED Rachad.
- Formateur(s) technique(s) : intervenants qualifiés selon le titre visé, disposant d'une expérience significative en accueil, gestion administrative et traitement de dossiers au sein de structures variées.
- Référent handicap : MOHAMED Rachad — 06 92 09 85 92.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

3AIM CFA étudie les besoins spécifiques dès la candidature afin d'identifier les aménagements possibles concernant l'accueil, les moyens pédagogiques, le rythme, les équipements et les modalités d'évaluation, dans le respect des exigences de la certification. Lorsque la situation nécessite une expertise ou un accompagnement complémentaire, le référent handicap peut mobiliser les partenaires compétents.

Contact référent handicap : MOHAMED Rachad — 06 92 09 85 92 — stagiaire@3aim.fr

INDICATEURS DE RÉSULTATS ET MÉTHODE DE CALCUL

3AIM CFA publie des indicateurs de résultats adaptés à la prestation et aux publics accueillis. Pour une première session ne disposant pas encore de données consolidées, la mention « donnée non disponible — première session en cours » est utilisée, sans estimation.

- Taux de réussite au titre = nombre de candidats ayant obtenu le titre complet / nombre de candidats présentés à l'examen × 100.
- Taux d'obtention partielle = nombre de candidats ayant obtenu au moins un CCP sans le titre complet / nombre de candidats
- présentés × 100.
- Taux de présentation à l'examen = nombre de bénéficiaires présentés / nombre de bénéficiaires attendus à la certification × 100.
- Taux d'abandon = nombre de sorties définitives avant la fin du parcours / nombre de bénéficiaires ayant démarré × 100.
- Taux de satisfaction = nombre de répondants satisfaits ou très satisfaits / nombre de répondants à la question globale × 100.
- Taux d'insertion et poursuite de parcours : calculées sur les répondants à l'enquête de suivi, avec indication de la période et du nombre de répondants.

Les résultats publiés précisent la période observée, la population concernée et, lorsque nécessaire, le nombre de répondants. La méthodologie détaillée est formalisée dans la fiche méthodologique interne 3AIM CFA.

CONTACTS ET INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

Organisme	3AIM CFA
Adresse	548 rue de Cambuston, 97440 Saint-André, La Réunion
Téléphone	06 92 09 85 92
E-mail	stagiaire@3aim.fr
SIRET / NDA	937 988 905 00017 / 04973634297
Référence document	Fiche programme TP CADGA - Formation continue — Version — 01/01/2026