



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation —

Chargé(e) d'Accueil et de Gestion Administrative – CADGA

Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative).

Il assure l'accueil physique et téléphonique et traite les flux d'information entrants et sortants en garantissant la traçabilité des interactions.

Il prend en charge les travaux administratifs, la gestion des rendez-vous et des réunions, il assure de manière autonome la gestion des dossiers administratifs, traite les réclamations et litiges de premier niveau.

Il s'appuie sur d'excellentes compétences relationnelles et une agilité dans l'usage des outils numériques collaboratifs.

Emploi et insertion professionnelle

Le chargé d'accueil exerce dans tous types de structures privées, publiques, associatives, commerciales ou non, à des postes tels qu'Agent d'accueil, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil, hôte-hôtesse d'accueil.

(Fiches Rome rattachées : M1601)

Durée de la formation

- Durée : 18 mois soit 2 400 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 12 semaines soit 420 heures

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Être orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

- Maîtriser la langue française orale et écrite : Fin de 3^{ème} / seconde (Français langue maternelle), niveau B1* acquis, B2 (FLE) en cours d'acquisition
- Maîtrise des savoirs de base en mathématiques
- Maîtrise du clavier et de la souris, maîtrise des fonctions de base Windows, Word, messagerie électronique, navigation internet
- Notion d'anglais

* référentiel CECRL

Validation

- Titre Professionnel (validation totale) ou Certificats de Compétences Professionnelles (Validation partielle) délivré par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion RNCP36804 – Niveau 4 (Bac)
- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise



Les plus de la formation

- Accompagnement individualisé
- Ateliers pratiques et mises en situation
- Plateforme e-learning
- Espace accueil-standard pédagogique
- Cours collectifs et en sous-groupes, avec présence d'un formateur
- Postes de travail individuels avec suite bureautique Office 2016, et applications en ligne Microsoft 365
- Des aménagements pour le passage de l'examen sont possibles sur présentation d'un certificat médical ou d'une attestation MDPH

Objectifs principaux de la formation

- Assurer les activités d'accueil physique, téléphonique et à distance,
- Prendre en charge les activités administratives courantes et le traitement des dossiers,
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit en français dans un contexte professionnel et mobiliser les bases de l'anglais,
- Adopter une posture professionnelle de chargé(e) d'accueil et de gestion administrative,
- Mettre en œuvre les compétences acquises dans le cadre d'une période d'application en entreprise,
- Se préparer à la certification et valoriser ses compétences
- Développer l'autonomie, ses ressources personnelles et la confiance en soi, pour favoriser son insertion professionnelle.

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13 14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237

Informations générales



Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH
Établissements et Services de
Réadaptation Professionnelle
51-53 boulevard Biron
93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP : Agence de services et de paiement