



Employé Administratif et d'Accueil

RNCP17791

PRESENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION EN ALTERNANCE

Titre Professionnel du Ministère Chargé de l'Emploi - niveau 3
(Arrêté création du 01/08/2013 modifié dans JO paru au 17/04/2018 - code NSF 324 t).

476 Heures

V1.3 – 29/06/2021

Employé Administratif et d'Accueil

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil (EAA) assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.

Dans le respect des consignes, de la hiérarchie et du contexte d'exercice de l'emploi, l'EAA doit :

- Rédiger, saisir et mettre en forme des écrits professionnels courants ;
- Accueillir, renseigner et orienter les visiteurs ; Renseigner et traiter les appels téléphoniques ; prendre, restituer, transmettre un message téléphonique ;
- Tenir à jour les agendas ; Gérer le courrier entrant et sortant ;
- Participer au suivi des ressources matérielles : gestion du stock, traçabilité des documents, classement...

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permet d'acquérir un réel savoir-faire et des compétences indispensables à l'exercice de la fonction de l'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil.

Compétences visées	✓ Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
	✓ Assurer l'accueil d'une structure
Débouchés :	✓ Tous types de structures : privées, établissements publics, commerciales ou non
	✓ Dans tous secteurs d'activités

VALIDATION

Cette formation est validée par le Titre Professionnel « Employé administratif et d'accueil » du Ministère Chargé de l'Emploi niveau 3, enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Le titre professionnel est composé de 2 certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Possibilité d'obtention d'un « certificat de compétences professionnels » dans le cas de l'obtention d'un seul bloc de compétences.

Les évaluations seront formatives à partir de l'observation et l'évaluation des réalisations pratiques, et sommatives avec les évaluations de fin de CCP et des évaluations finales.

Le jury se prononce au vu de :

- Epreuves finales :
 - o Mise en situation professionnelle
 - o Entretien technique
 - o Entretien final
- Dossier professionnel
- Résultats des évaluations en cours de formation

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

PUBLIC :

- ✓ Demandeurs d'emploi
- ✓ Particuliers
- ✓ Salariés
- ✓ Contrat d'accès à l'emploi

PREREQUIS :

- o 18 ans et plus
- o Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter)
- o Aptitudes requises : bonne présentation, facilités dans l'expression orale et écrite, capacités relationnelles, méthode et sens de l'organisation

ORGANISATION ET DUREE

DUREE : 476 Heures de formation sur 12 mois soit 1 semaine de formation par mois.

La formation se déroulera en présentiel. En cas d'empêchement de regroupement au centre (crise sanitaire, intempéries,), la formation pourra se dérouler en distanciel.

HORAIRES : de 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00

NOMBRE DE PARTICIPANTS : minimum 10 et maximum 15

RECRUTEMENT SUR DOSSIER, TESTS ET ENTRETIEN APPROFONDI

Faire parvenir à IFACOM

- ✓ Curriculum vitae
- ✓ 2 Photos d'identité
- ✓ 75 euros de frais d'inscription – *non remboursable*
- ✓ Lettre de motivation
- ✓ Copie du dernier diplôme

PROGRAMME DE FORMATION

Accueil et Découverte	<ul style="list-style-type: none">- Présentation des objectifs de formation- Connaissance de l'environnement professionnel et du métier
BLOC DE COMPETENCE 1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure	<ul style="list-style-type: none">- Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte- Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur- Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information- Trier et traiter les mails et le courrier- Classer et archiver les informations et les documents- Evaluation de fin de bloc
BLOC DE COMPETENCE 2 : Assurer l'accueil d'une structure	<ul style="list-style-type: none">- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs- Traiter les appels téléphoniques- Répondre aux demandes d'informations internes et externes- Evaluation de fin de bloc
Validation	<ul style="list-style-type: none">- Dossier professionnel (DP)- Examen final écrit et oral

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques étayés par de nombreux exemples et cas pratiques afin de permettre aux participants de s'approprier progressivement les outils et les méthodes.

Les consultant-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.
- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

MODALITES D'ÉVALUATION

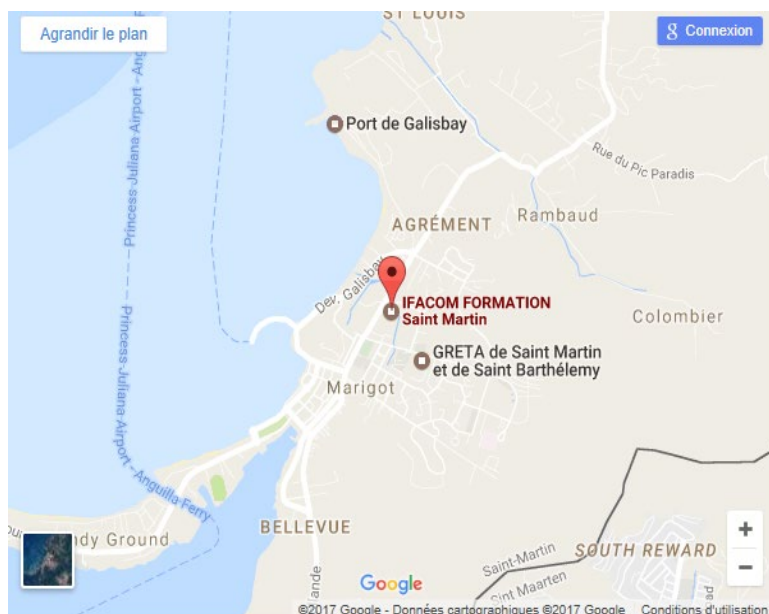
Les évaluations seront formatives à partir de l'observation et l'évaluation des réalisations pratiques et sommatives avec les évaluations de fin de CCP et l'évaluation finale conformément au référentiel de certification en vigueur.

Les stagiaires doivent également élaborer un dossier de valorisation des compétences relatif à la période en entreprise (dossier professionnel).

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Dispositifs	Statut stagiaire	Financeurs
Contrat d'apprentissage	Jeunes de 18 à 29 ans.	Les OPCO (opérateurs de compétences)
Contrat de professionnalisation	Jeunes de 18 à 25 ans Demandeur d'emploi de plus de 26 ans Bénéficiaire du RSA, ASS ou AAH Personne ayant été en CUI	Les OPCO (opérateurs de compétences)
Reconversion ou promotion par alternance (Pro-A) (remplace la période de professionnalisation)	Salarié en CDI Bénéficiaire d'un CUI en CDI	Les OPCO (opérateurs de compétences)
Compte personnel de formation de projet de transition professionnelle (CPF PTP) (remplace le CIF)	Salarié	Transitions-Pro Guadeloupe (ancien Fongecif)

LIEU DE LA FORMATION



IFACOM Formation
78-81 Howell Center
Marigot
97150 SAINT MARTIN
Tél. : 05 90 87 30 88
Cell : 06 90 66 22 72

L'accessibilité de chaque site IFACOM Formation est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les personnes à mobilité réduite.

Suite à l'inscription, les solutions adaptées et les aménagements nécessaires à chaque situation de handicap seront mis en œuvre : adaptation de la disposition des tables en salle de formation, adaptation du support de cours pour des personnes ayant une déficience visuelle, aménagements à prévoir avec le formateur, ...