



IFACOM
FORMATION & CFA
DÉVELOPPEUR DE COMPÉTENCES



Pointe à Pitre

60-70 Centre Saint John Perse Quai F. de Lesseps
97110 POINTE A PITRE
Tél. : 05 90 93 06 30



Saint Martin

78-81 Howell Center - Marigot
97150 SAINT MARTIN
él.: 05 90 87 30 88



Employé Administratif et d'Accueil

RNCP36803

PRESENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION EN TEMPS PLEIN

Titre Professionnel du Ministère Chargé de l'Emploi - niveau 3

(Arrêté du 05/07/2022 portant prorogation du titre pour 2 ans à partir du 01/09/2023, publié au JO du 13/07/2022 - code NSF 324 t).

850 Heures

V1.0. – 15.03.2024



DRAC SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 62 -APE : 8559A – courriel : contact_ifacom@orange.fr
Siège social et Centre : 60-70 Centre Saint John Perse - 97110 POINTE A PITRE - Tél. : 05 90 93 06 30
Centre de Saint Martin : 78-81 Centre Howell Center – Marigot – 97150 SAINT MARTIN - Tél : 05.90.87.30.

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...

Débouchés : L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont Agent administratif, Employé administratif, Employé de bureau, Agent d'accueil.

Poursuite d'études : il/elle peut poursuivre ses études vers un niveau 4 et se spécialiser dans un domaine spécifique avec le Titre professionnel de Secrétaire Assistante, Secrétaire médico-sociale, Secrétaire comptable, ...

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 (2 blocs de compétences)

- ✓ Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- ✓ Assurer l'accueil d'une structure

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 (validation partielle)

PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

PUBLIC :

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

PREREQUIS :

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



ORGANISATION ET DUREE

DUREE : 850 Heures soit 640 heures en centre de formation et 210 heures en stage en entreprise sur 8 mois à raison de 30 à 35 heures/semaine.

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

Délais d'accès à la formation :

- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis
- Validation de la candidature sur base du dossier, tests et entretien approfondi

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
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
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'EVALUATION

Les évaluations seront :

- Formatives à partir de l'observation et l'évaluation des réalisations pratiques et des contrôles continus
- 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).

Lors de la session de validation, le jury se prononce au vu de :

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

FINANCEMENT DE LA FORMATION

<i>Statut du stagiaire</i>	<i>Dispositifs</i>	<i>Financeurs</i>
Particulier	Financement individuel	Conditions de paiement possibles
Demandeur d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - Aide individuelle à la formation - Compte personnel de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Voir votre conseiller Pôle Emploi - Caisse des Dépôts
Salarié	<ul style="list-style-type: none"> - Compte personnel de formation de projet de transition professionnelle (CPF PTP) (remplace le CIF) - Compte personnel de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Transitions-Pro (ancien Fongecif) - Caisse des Dépôts

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, ...