



# EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL 12

*Un titre professionnel de niveau 3 délivré par l'État*

Codes ROME M1602 - M1606 - M1601  
Code NSF 324t

## Public

Personnes en situation de handicap ayant obtenu de leur Commission des Droits à l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) :

- ♦ une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
- ♦ une orientation professionnelle vers une formation dispensée par le CRP Chantoiseau

## Niveau de connaissances préalables requis

- ♦ Langue française : niveau B1 dans le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL)
- ♦ Logique-mathématique : maîtrise des 4 opérations et de leur utilisation, des ordres de grandeur
- ♦ Bureautique : utilisation aisée des fonctions de base des logiciels Word et Excel et la gestion de fichier sous Windows

## Objectifs

L'employé administratif et d'accueil (EAA) exerce ses fonctions avec une grande polyvalence et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure. Par sa position physique au sein de l'entreprise, il véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure. Au quotidien, il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier. Il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones, et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

L'EAA exerce son activité sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de la structure.

L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques. Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

## Programme

La formation en présentiel se compose de 2 Activités Types, complétées par une/des périodes en entreprise.

### AT1 - Réaliser des travaux administratifs courants d'une structure

- ♦ 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 les courriers
- ♦ Classer et archiver les informations et les documents

## AT2 - Assurer l'accueil d'une structure

- ◆ Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- ◆ Traiter les appels téléphoniques
- ◆ Répondre aux demandes d'informations internes et externes

## Moyens pédagogiques

Des méthodes pédagogiques pour adultes sont mises en œuvre, la mise en situation réelle en entreprise alterne avec des périodes d'acquisition de connaissances théoriques et des simulations. Utilisation d'une plateforme pédagogique en ligne. Les stagiaires travaillent au sein d'une Entreprise d'Entraînement Pédagogique (EEP) qui se veut l'image identique d'une PME commerciale dans le secteur du tourisme, affiliée au réseau national REEP. C'est le support pédagogique central. Le réseau donne accès à un vaste domaine d'actions, d'expérimentations et d'apprentissages. L'entreprise d'entraînement favorise le développement des compétences techniques et des qualités professionnelles telles que l'autonomie, l'organisation, la gestion des priorités, la fiabilité. Le logiciel IDYLIS comptabilité, paie, gestion commerciale est utilisé dans l'EEP.

Un accompagnement à la recherche d'emploi est introduit très tôt dans la formation.

## Moyens techniques

- ◆ Salle de cours d'une capacité d'accueil en corrélation avec le nombre de stagiaires présents, équipée d'un tableau blanc, ordinateur avec connexion internet, vidéoprojecteur, paper-board.
- ◆ Entreprise d'entraînement pédagogique.
- ◆ Utilisation du scanner pour les productions pédagogiques spécifiques.
- ◆ Centre de ressources équipé de 9 ordinateurs avec accès internet, photocopieur, imprimante et scanner. Les stagiaires peuvent y consulter la documentation technique professionnelle et bénéficier d'un espace ressources emploi.

## Encadrement

- ◆ Formateurs titulaires d'un diplôme ou d'un titre au moins de niveau 5 et ayant une expérience professionnelle de plus de 5 ans en entreprise
- ◆ Accompagnement médico-psycho-social personnalisé en fonction des difficultés rencontrées ou des besoins exprimés
- ◆ Coordinatrice pédagogique
- ◆ Responsable pédagogique

## Individualisation du parcours

- ◆ Bilans et entretiens individuels avec l'équipe médico psycho sociale et l'équipe pédagogique
- ◆ Entretiens d'accompagnement dans le cadre de la mise en place du projet personnalisé
- ◆ Adaptation des parcours partiels et possibilité de validation par blocs de compétences

## Suivi de l'exécution de la formation

- ◆ Suivi de l'assiduité par un émargement par ½ journée
- ◆ Évaluations formatives permettant d'accompagner la progression du stagiaire

## Évaluation de la formation

- ◆ L'accès au titre professionnel d'Employé Administratif et d'Accueil s'appuie sur :
  - l'évaluation des pratiques professionnelles de l'activité acquises en formation et en entreprise, consignées dans un dossier professionnel
  - l'ECF (Évaluation en Cours de Formation) de chaque module relatif à une activité
  - l'épreuve de synthèse sous forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée, dans un contexte de PME (écrit + épreuve de communication)
  - l'entretien final avec le jury axé sur la connaissance du métier, de l'entreprise et les compétences professionnelles relationnelles
- ◆ Attestation de formation
- ◆ Questionnaire qualité



Du 19 avril 2021 au 4 avril 2022



**1 575 heures** : 1 155 heures en centre de formation et 420 heures en entreprise (les durées en centre et en entreprise pourront être adaptées selon le calendrier annuel ou dans le cadre de l'individualisation du parcours du stagiaire)  
- 35 heures par semaine  
- lundi 9h à 12h et 13h à 17h, mardi - mercredi - jeudi 8h à 12h et 13h à 17h, vendredi 8h à 12h



**Cette formation est financée par la sécurité sociale sur notification de la CDAPH et est rémunérée par la Région Provence Alpes Côte d'Azur.**



Centre de Rééducation Professionnelle Chantoiseau - Briançon

## Contact

Secrétariat Pôle Formation  
04 92 25 31 31 - crpchantoiseau@fondationseltzer.fr

Juin 2020  
Validité : 1 an