



EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

7 FC

Un titre professionnel délivré par l'Etat

La formation Employé Administratif et d'Accueil est une formation qualifiante. Elle débouche sur un titre professionnel reconnu au niveau national et délivré par le Ministère chargé de l'Emploi.

Codes ROME : M1602, M1606, M1601 - Code NSF : 324t

LE MÉTIER LE MÉTIER EN PLEINE EXPANSION

Qu'allez-vous faire ?

L'Employé Administratif et d'Accueil 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 et en prenant en compte le contexte du secteur d'activité, il :

- retranscrit, complète et met en forme des écrits professionnels courants
- saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non

Il participe au suivi des ressources matérielles.

Il assure des travaux de reprographie et de numérisation des documents et participe au classement et à l'archivage pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur.

En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, il accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend des messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

Il traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés et effectue des appels sortants sur demande. Il assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.

Dans quelles conditions ?

L'Employé Administratif et d'Accueil exerce son activité sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes.

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou d'un poste d'accueil, dans tout type de structure, grande, petite, privée ou publique.

Il nécessite un travail important sur écran.

Quelles sont les qualités requises ?

- Posséder un esprit rigoureux et méthodique, être capable de s'organiser, être à l'aise en expression orale. Savoir rédiger correctement des textes simples.
- Il est important de posséder des qualités relationnelles (travail en équipe, écoute, discrétion), d'être adaptable au changement et d'accepter de passer rapidement d'une tâche à l'autre.

LA FORMATION

Comment y accéder ?

Pré-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 grandeurs
- bureautique : utilisation aisée des fonctions de base des logiciels World et Excel et de la gestion des fichiers sous Windows

Comment va-t-elle se dérouler ?

Durée : 910 heures

- 700 heures de théorie au centre de formation
- 210 heures de pratique en milieu professionnel (6 semaines)

A cette durée, il convient d'ajouter 5 semaines de congés.

Horaires : 35 h par semaine en centre de formation et en milieu professionnel.

Niveau : V (niveau BEP) / Niveau 3 du cadre européen des certifications

Quels sont les contenus ?

La formation est découpée en unités dont 2 sont soumises à évaluation :

- **AT1** : réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure
- **AT2** : accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information

Comment est-elle organisée ?

Les groupes de formation d'Employé Administratif et d'Accueil sont composés de 4 à 14 stagiaires.

Des méthodes de pédagogie active sont utilisées : la mise en situation réelle dans l'entreprise alterne avec des périodes d'acquisition de connaissances théoriques et des simulations. La formation est délivrée en langue française.

Les + de la formation :

- Une Entreprise d'Entraînement qui se veut l'image identique d'une PME commerciale dans le secteur du tourisme, affiliée au réseau national REEP (Réseau des Entreprises d'Entraînement et Pédagogiques) 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...
- Un atelier de communication et de techniques théâtrales.

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

LE TITRE PROFESSIONNEL

Comment l'obtenir ?

L'accès au titre au terme d'un parcours continu de formation s'appuie sur :

- Les pratiques professionnelles de l'activité, acquises en formation et en entreprise, consignées sur un dossier de synthèse des pratiques professionnelles (DSPP).
- Chaque module relatif à une activité, validé par une ECF (Evaluation en Cours de Formation).
- 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 axant l'évaluation sur la connaissance du métier et de l'entreprise.

Ces 4 éléments permettent d'obtenir le **Titre Professionnel d'Employé Administratif et d'Accueil** niveau V (niveau BEP).