

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL

Diplôme visé : Titre professionnel de niveau 3 - Employé(e) administratif(ve) et d'accueil

Emplois ciblés : Agent(e) administratif(ve), Employé(e) administratif(ve), Employé(e) de bureau, Agent d'accueil

Objectifs :

L'employé(e) administratif(ve) 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.

Moyens pédagogiques :

- Salles de formation, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Une équipe d'assistance technique et pédagogique à distance,
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)
- Supports pédagogiques interactifs : Etude de cas, Quizz interactifs...
- Mise à disposition supports de cours dans votre GED,
- Revue de presse actualisée chaque semaine
- Pédagogie Positive

Interventions de formateur(trice)s expert(e)s dans le domaine de l'administratif et de l'accueil

Suivi de la formation et évaluations :

- Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- Visites et évaluations en entreprise
- QCM Interactifs
- Grilles d'évaluations des compétences
- Evaluations de formation
- Epreuves de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Dossier professionnel

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels.

Sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 03 87 21 99 83.

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis :

Formation en alternance

> L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance

> L'âge minimum est de 16 ans. (Il peut être abaissé à 15 ans si le jeune a atteint cet âge entre la rentrée scolaire et le 31 décembre de l'année civile, et qu'il a terminé son année de classe de 3e.)

> L'âge maximum est de 30 ans (29 ans révolus), Sauf :

- si le/la jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais veut en signer un nouveau pour accéder à un niveau de diplôme supérieur à celui déjà obtenu, l'âge limite est fixée à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'un an entre les deux contrats.
- si le jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais que le précédent contrat d'apprentissage a été rompu pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'âge limite est fixé à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'1 an entre les deux contrats.
- si l'apprenti(e) est reconnu(e) travailleur(euse) handicapé(e), auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.
- si l'apprenti(e) envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention d'un diplôme, auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.

> L'apprenant dispose d'un outil informatique et d'une connexion internet.

Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai moyen d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 3 ans l'expérience en rapport avec le Titre Professionnel visé

Validation des Blocs de compétences :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Passerelles et suite de parcours :

Ce titre professionnel offre de nombreuses possibilités de poursuite de parcours de formations ou d'études.

Vous pouvez notamment poursuivre votre parcours de formation par un TP Assistant(e) de ressources Humaines de niveau 4

(*Liste non exhaustive)

Cette formation est une vraie passerelle vers l'insertion Professionnelle.

Niveau équivalences validation

Le titre professionnel Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil vous permet de vous former au métier d'employé(e) administratif(ve) et/ou Agent(e) d'accueil.

Ce titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et reconnu par l'État.

Il vous permettra d'obtenir un titre RNCP de niveau 3 (Niveau BEP/CAP).

En cas de validation partielle, l'apprenti(e) peut obtenir un des Certificats de Compétences Professionnelles composant le titre professionnel :

CCP1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

CCP2 : Assurer l'accueil d'une structure

POUR ENCORE PLUS D'INFORMATIONS NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER LE LIEN SUIVANT :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

Lieu de la formation

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

Stagiaires par session :

2 à 25

20 Rue Josephine Caye 57070 METZ >> Tél : 03.87.21.99.83 >> Email : contact@iseah.fr
Enregistrée sous le numéro 41 57 030 58 57 auprès de la région Grand Est >> SAS au capital de 1 000 €



Site internet : www.iseah.fr

Nom et prénom du stagiaire :

Entreprise :

Date de formation :

Durée de la formation :

LISTE DES MODULES DE FORMATION

PÉRIODE D'INTÉGRATION (8 heures)

Accueil et présentation des objectifs de la formation.

Prise de connaissance de l'environnement professionnel.

ACTIVITÉ 1 : RNCP36803BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure (176 heures)

1 – Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte

Utiliser les fonctions bureautiques adaptées aux travaux demandés

Saisir et rédiger des écrits simples en respectant les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales

Présenter des documents selon les normes professionnelles liées à la structure

Utiliser des modèles de documents

Utiliser les fonctions de base d'une messagerie électronique

Rédiger un mail simple ou utiliser un modèle de mail

Insérer des fichiers ou des éléments à un mail

Contrôler sa production avant transmission

S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Organiser son travail en fonction des productions demandées

Organiser son poste bureautique

2 – Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur

Suivre et appliquer une procédure

Utiliser les fonctions de base d'un tableur

Effectuer des calculs simples avec un tableur (somme, min. max., moyenne, pourcentage)

Saisir et mettre à jour différents types de données

Présenter des données chiffrées et des graphiques

Contrôler sa production avant transmission

S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Maintenir son attention de façon soutenue

Travailler en lien avec différents interlocuteurs de la structure

3 – Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

Utiliser des outils collaboratifs (agendas, plannings partagés, web conférence, chat, forums, réseau social d'entreprise...)

Utiliser des outils bureautiques dans le Cloud, si en usage dans la structure

Utiliser les outils de communication

Utiliser les fonctions avancées d'une messagerie électronique partagée (filtres, indicateurs de suivi, gestion des messages automatisés...)

S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Respecter la politique de sécurité informatique en vigueur dans la structure
Organiser son travail de façon méthodique en fonction des besoins repérés
Travailler en équipe
Respecter la confidentialité

4 – Trier et traiter les mails et le courrier

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
Identifier les différents types de documents circulant dans l'entreprise
Utiliser des outils de numérisation
Traiter le courrier entrant (tri, numérisation, enregistrement numérique et diffusion) Traiter le courrier sortant (enregistrement numérique, mise sous pli et affranchissement)
Respecter les normes d'expédition du courrier
Utiliser les matériels de traitement du courrier
Identifier le tarif en vigueur d'un envoi
Choisir l'imprimé postal approprié et le renseigner par écrit ou en ligne
Utiliser une messagerie électronique
Traiter les mails entrants (en temps réel, tri, filtrage, transmission)
Appliquer les procédures de traitement des mails et du courrier
Organiser ses tâches en fonction des priorités et des contraintes des interlocuteurs internes et externes
Gérer son temps en fonction des travaux demandés

5 – Classer et archiver les informations et les documents

Identifier et suivre le plan de classement, physique ou numérique
Classer les mails, les fichiers ou les courriers numérisés dans les dossiers concernés
Enregistrer, sauvegarder des fichiers numériques et numériser des documents
Respecter les règles d'identification et de nommage des fichiers
Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents
Archiver des dossiers en respectant les procédures de la structure
S'adapter aux évolutions des matériels technologiques
Organiser son travail de façon méthodique
S'inscrire dans une démarche respectueuse d'éco-citoyenneté

ACTIVITE 2 : RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure (176 heures)

6 – Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure
Appliquer les procédures de sécurité liées à l'accueil (tenue d'un registre, délivrance de badges, prise de pièces d'identité, ...)
Identifier la demande et la prendre en compte
Rechercher des informations fiables adaptées à la demande et les transmettre
Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique
Utiliser les techniques de prise de notes
Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées
Gérer la simultanéité des tâches
Organiser son environnement d'accueil
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
Faire preuve de courtoisie
Se conformer aux codes vestimentaires en vigueur dans la structure

Véhiculer une image positive de la structure

Adapter son comportement à la situation et aux interlocuteurs internes et externes

7 – Traiter les appels téléphoniques

Identifier la demande et la prendre en compte

Filtrer les appels dans le respect des consignes reçues

Traiter simultanément un accueil téléphonique et physique

Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées

Utiliser les outils de communication: téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, plateforme de communication unifiée

Rechercher des informations fiables adaptées à la demande

Mettre en œuvre les procédures d'accueil téléphonique en vigueur dans la structure

S'adapter à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes dans la situation d'accueil

S'adapter à l'interlocuteur et à la situation

Respecter la confidentialité des informations transmises

8 – Répondre aux demandes d'informations internes et externes

Effectuer des recherches dans des sources adéquates

Utiliser le Web avec pertinence et rapidité

Sélectionner l'information pertinente et la transmettre de façon adéquate

Rédiger des écrits professionnels simples à l'aide de modèles

Respecter les délais dans la transmission des informations

Respecter le cadre et les limites des consignes données

S'adapter à la multiplicité des tâches

Organiser son travail en fonction des besoins repérés

Adopter une posture professionnelle

PRÉPARATION À L'EXAMEN (96 heures)

Les épreuves composant le titre professionnel :

une mise en situation professionnelle

les résultats des évaluations passées en cours de formation ;

un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes

un entretien final avec le jury.

ACCOMPAGNEMENT

- Bilans intermédiaires