

# EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

TITRE PROFESSIONNEL DELIVRE PAR L'ETAT (le MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI) -DE NIVEAU 3 (Equivalent BEP-CAP)

**Durée : 20 mois, soit environ 2 420 heures**



## LE METIER

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 :
  - transcrit, 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.

Les codes ROME de rattachement sont le M1601- M1606 - M1602.

## LES SITUATIONS DE TRAVAIL

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 une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que des logiciels professionnels. C'est donc un travail assis, avec un temps de travail important sur écran.

Les handicaps psychiatriques non stabilisés sont incompatibles avec ce métier.

## QUALITES REQUISES POUR L'EXERCICE DU METIER

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

## ORGANISATION DES COURS ET ACCOMPAGNEMENT DES STAGIAIRES

Les groupes de formation sont composés de 8 à 15 stagiaires. Des méthodes de pédagogie active sont utilisées : une mise en situation réelle dans l'entreprise alternée avec des périodes d'acquisition de connaissances théoriques et des simulations.

L'accent est également mis sur l'acquisition d'une certaine autonomie dans la réalisation des différents travaux. Mais chaque fois que nécessaire, une aide individuelle adaptée est apportée.

Progressivement le stagiaire doit être amené à prendre conscience de ses progrès et devenir acteur de sa formation, en ayant conscience de l'utilité de ses apprentissages dans sa vie quotidienne et professionnelle

## LA FORMATION

Elle dure 20 mois, dont 2 périodes en Entreprise. Le centre est fermé pour congés annuels : cinq semaines par an.

### Une préparatoire intégrée de 6 mois

Située en début de formation, il s'agit d'un moment où les stagiaires travailleront tout particulièrement sur :

- la **réactualisation de leurs connaissances de base en français, en mathématiques, en organisation, les mécanismes d'apprentissage et l'environnement de l'entreprise.**
- **La pratique des techniques de secrétariat, les règles de la rédaction, l'informatique et la découverte des logiciels bureautiques, etc.**
- **La consolidation de leur projet professionnel.**

La préparatoire, appelée également période pré-qualifiante, fait partie intégrante du Titre professionnel. Elle a pour objectif de permettre à chacun d'acquérir les connaissances de base nécessaires à l'exercice d'un des emplois du secteur tertiaire.

Cette phase permet de créer les conditions les plus favorables au déroulement du futur cursus de formation en permettant au stagiaire d'installer une dynamique d'apprentissage. Il s'agit, suivant les besoins individuels de chaque stagiaire, de s'intégrer dans une dynamique de resocialisation en acceptant :

- les contraintes de la formation et d'un travail (horaires, environnement, travail en équipe)
- les échanges et partages de la vie en communauté
- les activités des différents ateliers

### La partie qualifiante de la formation qui dure 14 mois, s'articule autour de deux activités regroupant huit compétences à acquérir :

#### Activité 1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

1. Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
2. Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
3. Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
4. Trier et traiter les mails et le courrier
5. Classer et archiver les informations et les documents

#### Activité 2 : Assurer l'accueil d'une structure

6. Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
7. Traiter les appels téléphoniques
8. Répondre aux demandes d'informations internes et externes

### Des périodes d'application en entreprise (P.E.)

Elles permettent aux stagiaires de découvrir leur futur milieu professionnel et de mettre en œuvre le savoir-faire acquis lors de la formation. Pour la formation d'Employé Administratif et d'Accueil, elles sont respectivement, de 4 et 5 semaines.

## Validation du titre professionnel d'Employé Administratif et d'Accueil

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 dans un **dossier de synthèse des pratiques professionnelles (DSPP)**
- ✓ L'Évaluation en Cours de Formation (ECF) des deux modules composant le titre
- ✓ **L'épreuve de synthèse** sous forme d'une mise en situation professionnelle reconstituée, dans un contexte de PME (écrit et 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**. Ils sont évalués par un jury composé de professionnels du secteur d'activité, qui décerne le Titre aux candidats dont les compétences sont suffisantes.

En cas d'échec, le jury peut valider une ou plusieurs unités de formation en accordant les CCP

**Responsable de Formation : Hélène PAPALIA**

**E-mail : [h.papalia@crp-emergence.com](mailto:h.papalia@crp-emergence.com)**

**Centre de Rééducation Professionnelle EMERGENCE**

Immeuble Adéla- Lot. SICAF – Allée des Faisans- La Jaille - 97122 BAIE-MAHAULT

Tél. 0590 38 32 24 - Fax 0590 60 53 21 - Accueil : [contact@crp-emergence.com](mailto:contact@crp-emergence.com)

Site Internet : [www.crp-emergence.com](http://www.crp-emergence.com)