

FICHE ACTION **TITRE PROFESSIONNEL : EAA (niveau 3)**

« EMPLOYE (E) ADMINISTRATIF (VE) ET D'ACCUEIL »

RNCP 36803

Certificateur : Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion

OBJECTIFS :

« Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure »

« Assurer l'accueil d'une structure »

CONTENU DE LA FORMATION :

Accueil et période d'intégration 28h

Accueil, présentation des objectifs de la formation

Le métier, connaissance de l'environnement professionnel

Méthodologie de l'apprentissage

Cohésion de groupe

Bilans

MODULE 1 – Remise à niveau 28h

Français : règles usuelles

Raisonnement logique

MODULE 2 – Réaliser les travaux administratifs courants 252h

Bureautique

Les outils collaboratifs

Culture administrative et professionnelle

Droit du travail

Règlementation administrative

MODULE 3 –Assurer l'accueil dans une structure 168h

Accueil physique, téléphonique

Communication

Gestion du temps

Orienter et Répondre aux demandes d'informations

Gestion du stress

Gestion des conflits

PUBLIC :

Demandeurs d'emploi

Particuliers

Salariés

PRE-REQUIS :

Disposer d'un ordinateur portable de préférence ou d'une tablette...

Être à l'aise dans l'utilisation de l'outil bureautique est un plus

Niveau Terminale ou équivalent

Formation de niveau 3 (CAP, BEP)

DUREE : 710H

500 h en centre et 210 h en entreprise

PERIODE :

28h/semaine

De **8h30 à 16h** du lundi au vendredi sauf le mercredi (repos)

(sauf période en entreprise)

MODALITES :

28 heures en présentiel (selon planning)

Lieux :

Sainte Rose

Petit Bourg

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Echanges interactifs entre le formateur et les formés

Illustrations théoriques

Supports documentaires, vidéos

Mise en situation, études de cas

Ateliers, jeux de rôles

Travail en autonomie

Accueil, Bilans, remédiations...

EVALUATIONS ET MODALITES DE SUIVIS DE L'ACTION :

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.). D'autres évaluations en présentiel viennent compléter les autres séquences de formation sous forme d'études de cas, d'exposés oraux, devoirs, QCM...)

VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES

Bloc de compétences 1 – Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Bloc de compétences 2 Assurer l'accueil d'une structure

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une certification qui a vocation à sanctionner l'ensemble de compétences ciblées par le référentiel.

- **Passage des ECF et de l'épreuve de synthèse**
- **Obtention de blocs de compétences et/ou du TITRE PROFESSIONNEL Niveau 3 du ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale**

L'inscription au passage de cette certification est effectuée par le centre, auprès du certificateur déclaré (Ministère du Travail).

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation, à la fin de la formation.

DEBOUCHES : consulter le référentiel

Le référentiel : [RNCP36803 - TP - Employé administratif et d'accueil \(francecompetences.fr\)](https://www.francecompetences.fr/rncp/36803-tp-employe-administratif-et-daccueil/)

Secteurs d'activités :

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

Types d'emplois accessibles :

Agent administratif
Employé administratif
Employé de bureau
Agent d'accueil

TARIF :

Entre 6,80 € et 15 € du coût horaire de la formation en centre (Devis à demander)

Prise en charge possible par les financeurs publics ou compte CPF

Particuliers : échéancier possible

REFERENCE FICHES METIER :

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.

Code(s) ROME :

- M1601 - Accueil et renseignements
- M1606 - Saisie de données
- M1602 - Opérations administratives

EQUIVALENCES

Équivalences avec d'autres certifications : sans objet

Contacter le centre concernant les modalités de dispenses éventuelles et les modalités de modularisation des parcours.



SUITES DE PARCOURS

Poursuivre sur un Bac en secrétariat ou sciences médico-sociales

Secrétaire médicale

Secrétaire administratif

Secrétaire comptable

TAUX DE REUSSITE : en cours

Taux d'insertion global à 6 mois 42% source RNCP

Taux d'insertion dans le métier visé à 6mois 26% source RNCP

ACCESSIBILITE HANDICAP :

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone.

Elles ne pourront donc pas bénéficier de regroupement sur site surtout lorsque la demande d'entrée en formation est formulée en cours de session.

L'organisme peut en démarrage de session (uniquement) disposer d'un local permettant l'accès aux personnes en situation de handicap physique.

Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier, de manière autonome, de l'ensemble des services proposés :

- Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus textes et vidéos ainsi que les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, de nos supports de formation écrits, et contenus vidéo) et la réalisation des quizz en ligne nécessaire à la réalisation de la formation ; des rendez-vous sur la plateforme de communication (zoom, google meet) à l'aide du « chat ».

- Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quizz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos intervenants.

Nos équipes sont à votre disposition pour plus de renseignements...

MODALITES D'ACCES

L'accès à nos formations peut être initiée, soit par l'employeur, soit à l'initiative du salarié avec l'accord de ce dernier, soit à l'initiative propre du salarié.

L'accès à nos formations peut être initiée à la demande des bénéficiaires (des demandeurs d'emploi inscrits à Pole Emploi) dont le projet d'entrer en formation est validé par le conseiller, ou encore à la demande des particuliers qui souhaitent acquérir ou approfondir leurs compétences de la langue française, du secrétariat, de la bureautique, du numérique...

Le CPF est mobilisable pour certaines de nos formations. La notification suivante sera portée : « Eligible au CPF ».

Pour chaque demande de formation, notre service réalise un entretien téléphonique ou un entretien physique au sein de nos locaux. Nous prenons en compte les attentes, les parcours, les contraintes, des candidats. Le choix de la formation ainsi formulé, lors de cet entretien, les modalités de déroulement et de sanction de la formation, le ou les objectifs, les connaissances et les compétences acquises, les sources de financement, etc..., sont précisés. Une fiche technique ou une fiche action est alors remise au candidat pour des éventuelles démarches auprès de son employeur ou le commanditaire.

Nous demandons aux candidats voulant accéder à un titre professionnel de fournir une lettre de motivation et un curriculum vitae lors de l'entretien.

Par la suite, des devis sont alors émis auprès des commanditaires, ou du particulier pour accord de financement.

A réception du devis signé et validé l'organisation logistique, technique, pédagogique et financière est établie lors des divers échanges avec notre service formation et le commanditaire.

Enfin, nous invitons le candidat à remplir son dossier de candidature complété des pièces justificatives.

Le délai d'accès aux formations, tient compte de ces différentes formalités afin d'être accessible dans un temps minimum de deux semaines avant le début de l'action.

Le candidat reçoit la convocation d'entrée en formation en dernière étape.

CONTACT & INSCRIPTION

Directrice de la structure et référente handicap (Mme PEREIRA-NIETO 0690 63 91 75)

Résidence J.Reimonenq Bellevue- 97115 Ste-Rose
kemecyformation@laposte.net
0690 639 175 – 0590 57 64 56

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 01973121097 auprès du préfet de la région de Guadeloupe

