

<b>PLAN DE FORMATION: TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL</b>
--

CODE RNCP	RNCP36803
CERTIFICATEUR	MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
DATE D'ENREGISTREMENT DE LA CERTIFICATION	05/08/2022

## Objectifs :

A l'issue de la formation, chaque participant aura acquis les compétences professionnelles nécessaires à l'exercice de la fonction de « **EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL** », et sera en capacité d'obtenir le Titre professionnel correspondant.

La formation est composée de deux modules :

- **Module 1** : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- **Module 2** : Assurer l'accueil d'une structure

## Prérequis, Public concerné :

- Maîtriser les compétences de base (Savoir lire, écrire, compter)
- Aisance relationnelle, bonne présentation et tenue adaptée

## Le Programme :

### CCP 1 - Réaliser les 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 le courrier.
- Classer et archiver les informations et les documents

### CCP2- 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 :**

---

La formation peut se dérouler sous trois formats possibles.

- **La formation en présentiel**

Ce format de formation consiste tout simplement à suivre une formation 100 % en centre de formation. Le présentiel est un terme utilisé pour désigner le moment où les personnes qui suivent une formation sont réunies dans un même lieu avec un formateur. La formation en présentiel correspond au mode de formation traditionnel.

- **La formation en blended learning.**

Le blended learning est un format de formation mixte qui associe la formation continue classique en salle à l'apprentissage à distance via Internet

Elle s'appuie sur des dispositifs d'apprentissages variés, interactifs, conviviaux et innovants. Ils ont pour principal objectif d'accompagner les apprenants vers des résultats concrets, rapides et probants.

- **La formation ouverte à distance (FOAD)**

Elle consiste tout simplement à suivre une formation à votre rythme 100% en distanciel, via internet. Elle s'appuie sur des dispositifs d'apprentissages variés, interactifs, conviviaux et innovants. Elle permet de concilier un travail ou la vie de famille avec la formation.

### **Outils :**

Chaque apprenant devra disposer

- De son propre ordinateur.
- De sa propre connexion Internet.
- Une Webcam et un micro sont fortement conseillés même si la webconférence reste visible sans webcam et avec un audio par téléphone.

De l'application gratuite Zoom

(téléchargeable ici : <https://zoom.us/fr-fr/zoomrooms/software.html>)

### **Encadrement :**

Le formateur vérifiera les attentes de chaque apprenant au début de la formation. Le formateur s'efforcera de prendre en compte les attentes de chaque participant et son contexte.

---

### Les formations seront délivrées :

- Via des solutions de webconférence
- Via une plateforme de contenu accessible jusqu'à 3 mois après la fin de formation.
- Chaque apprenant sera encadré techniquement et pédagogiquement afin d'assurer un suivi de qualité.

Chaque apprenant sera encadré techniquement et pédagogiquement afin d'assurer un suivi de qualité.

Les moyens pédagogiques matériels sont composés d'un matériel informatique standard, de façon à se rapprocher au maximum de la configuration matérielle employée dans la majorité des entreprises. L'apprenant étudie donc en « situation réelle », avec du matériel équivalent au sien.

POINT COM fournit d'autre part un support de cours détaillé sur lequel s'appuie la formation.

### Méthode Pédagogique :

L'objectif principal de cette formation étant que les apprenants soient capables, à son terme, de gérer de façon autonome les compétences d'un(e) employé(e) administratif(ve) et d'accueil.

En formation afin de favoriser les échanges et éviter le décrochage, notre équipe pédagogique utilise diverses méthodes de formation : • Méthode active • Méthode interrogative • Méthode affirmative.

#### Méthode Active

Induisant une stratégie qui préconise l'apprentissage et la résolution de problèmes en petits groupes. C'est une façon d'organiser et de planifier l'apprentissage des programmes de formation en se basant sur certains principes comme l'interdépendance positive, l'interaction positive, la redevabilité ou responsabilité individuelle, l'analyse du processus. Ainsi le formateur oriente et appuie les apprenants vers un apprentissage efficace et autonome.

#### Méthode interrogative

La méthode interrogative permet aux participants de découvrir par eux-mêmes des contenus nouveaux. Le formateur transmet un savoir à travers des questions qui permettent aux participants de réfléchir et de trouver des réponses pertinentes.

#### Méthode affirmative

La méthode affirmative est essentielle dans le parcours de formation. En effet le formateur présente une opération ou une procédure et montre chacune des étapes de réalisation aux apprenants en précisant quoi faire et comment le faire. Le formateur explique également le pourquoi, et le fait répéter aux apprenants. Les formés apprennent en reproduisant les mêmes gestes que le formateur

---

## **Evaluation de la Formation :**

L'évaluation des connaissances se fait de façon continue, tout au long de la formation, et plus principalement lors de la manipulation d'un jeu d'essai. En effet, dans cette partie de la formation, il est demandé aux apprenants d'appliquer pratiquement les connaissances théoriques apprises précédemment en utilisant les options des programmes qui ont été présentées. Les apprenants, sous le contrôle du formateur, sont mis en situation de travail avec les programmes.

---

## **Dossier professionnel**

Chaque stagiaire doit rédiger un dossier professionnel en rapport avec sa période en entreprise et le remettre à l'Institut en fin de formation. Le sujet est choisi en accord avec le tuteur en entreprise. Le document doit proposer une méthodologie de réflexion et des recommandations.

---

## **Durée de la Formation :**

La durée du stage de formation peut varier entre 200 et 400 heures selon le profil.

---

## **Dates de formation :**

A définir

---

## **Coût pédagogique :**

Tarifs personnalisés en fonction de votre parcours pédagogique individualisé.

---

## **Accessibilité :**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation d'handicap. Nos locaux sont adaptés avec notamment des rampes pour les personnes à mobilité réduite.

---

## **Délai d'accès**

Le délai d'attente entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation varie en fonction de la prestation visée et peut s'échelonner de 1 jour à 3 mois. Par exemple, pour les prestations en entrée et sortie permanentes, le délai sera très court, pour les prestations financées par l'OPCO Transition, il nous est imposé 3 mois pour l'étude du dossier. Chaque prestation est donc traitée au cas par cas.

---

## Fonctions et débouchés

---

### Type d'emplois accessibles :

- Agent administratif
- Employé administratif
- Employé de bureau
- Agent d'accueil

L'Employé Administratif et d'Accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés et effectue des appels sortants sur demande. Il (elle) assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.

L'Employé administratif peut être embauché dans de nombreuses entreprises publiques ou privées ou administrations publiques, collectivités territoriales ou services de l'état. La liste est longue, et notamment dans :

### Passerelle

---

Lien RNCP : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/>

### Suite de parcours :

- TP Secrétaire Assistant(e) (Niveau Bac)
- TP Secrétaire Comptable (Niveau Bac)
- TP Comptable Assistant(e) (Niveau Bac)
- TP Secrétaire Assistant(e) médico-social (Niveau Bac)

### Autres certification :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/#anchor6>

### Taux d'insertion dans le métier visé

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/#anchor8>

## Modularisation du parcours

---

- La formation peut être suivie dans **sa totalité** ou **par module** (formation modulaire), en fonction des besoins et des projets.
- Dans le cadre d'une formation modulaire, chaque module donne lieu à un **Certificat de Compétences Professionnelles**, les CCP étant des certifications professionnelles reconnues sur le marché du travail

## Validation :

---

- Titre professionnel Employé administratif et d'accueil
- Attestation de formation

## Modalités de certification pour les formations reconnues au RNCP

---

Les éléments constitutifs pour l'obtention de la certification sont les suivants :

- Contrôle continu (mises en situations professionnelles, études de cas, projets...)
- Évaluation de la période d'application pratique en entreprise par le tuteur
- Élaboration d'un dossier professionnel relatif à la période d'application pratique en entreprise

## Formateurs :

---

- Victor SOLANO
- Jérémie ILLIDO
- Claude CARLOTTI
- Natacha MIMBA

## Taux de réussite

---

Nos taux de réussite sont consultables en ligne. Vous trouverez ci-dessous, notre lien pour le taux de réussite de nos formations.

<https://www.pointcom-guyane.fr/390+taux-de-reussite.html>

## Financement

---

Plusieurs modalités de financement de la formation s'offrent à vous :

- **Salariés :** *OPCO, Entreprise*
- **Non-salariés :** *AGEFICE - FAFCEA- FIFPL - etc.*
- **Demandeur d'emploi :** *France travail*
- **Financement personnel :** *Compte personnel de formation (CPF) et ou échéancier de paiement possible.*

Bon pour accord  
(Écrire Bon pour accord)

Date :

Le client  
(Signature)