

RNCP : 36803

Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

Métier

Vous exercez un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant d'une organisation. Vous retranscrivez, complétez, mettez en forme des écrits et documents professionnels. Vous saisissez, contrôlez et actualisez tout type de données, chiffrées ou non. Vous accueillez les visiteurs, les orientez les renseignez ou prenez des messages. Vous assurez des travaux de reprographie et numérisation des documents, participez au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations. L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que des logiciels professionnels.

Objectifs de la formation

- Organiser votre espace d'accueil, pour renseigner, accueillir et orienter les visiteurs,
- Assurer les travaux courants de secrétariat en tenant compte de l'environnement de la structure (présenter, saisir et actualiser des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimiser le fonctionnement de la messagerie générique de la structure),
- Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure,
- Organiser votre travail en fonction des priorités qui vous seront données.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 002572 - 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.

CCP 002573 - 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.

Déroulé de la formation

Intitulés	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Présenter des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques	5	175
Module 2 : Partager et communiquer des informations	4	140
Module 3 : Assurer l'accueil physique et téléphonique	5	175
Période en entreprise	6	210
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Certification/Diplôme

- Titre Professionnel de Niveau 3 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 01/09/2023) composé des 2 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : www.afpar.com

Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau fin de classe de 3ème.

Les aptitudes requises

- Bonne présentation,
- Facilités dans l'expression écrite et orale (bonne maîtrise de la langue française essentielle pour une bonne compréhension des consignes),
- Capacités relationnelles (écoute, sens du contact et du dialogue, discrétion),
- Méthode et sens de l'organisation,
- Capacités d'adaptation (faire face à des changements fréquents de tâches).

Modalités d'accès

1. Inscription :
 - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : www.afpar.com
 - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.

Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Durée de la formation

Durée totale de la formation	805 heures (23 semaines)
Durée en centre de formation	595 heures (17 semaines)
Durée en entreprise	210 heures (6 semaines)

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine



Cofinancé par
l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).



Débouchés

- Accès à l'emploi (Opérations administratives ROME G1602 ; Accueil et renseignements ROME M1601). Les types d'emploi accessible à la suite du Titre Professionnel sont les suivants :
 - Hôtesse d'accueil
 - Chargé(e) d'accueil
 - Agent(e) administratif(ve)
 - Employé(e) de bureau

Suite de parcours

- Formation complémentaire : Agent(e) d'escale, Agent(e) d'accueil touristique
- Evolutions possibles :
 - Bac Pro Accueil ; Relation clients et usagers
 - Titre Professionnel : Secrétaire Assistant(e), Secrétaire Comptable, Réceptionniste en hôtellerie, Comptable assistant(e)

Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- CAP Métiers de la relation aux clients et usagers
- BEP Métiers des services administratifs

Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi

Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieux	Dates de début	Dates de fin	Modalités
CFPA de Saint André	11/10/2023	29/03/2024	En présentiel
	27/05/2024	31/10/2024	En présentiel
	27/11/2024	16/05/2025	En présentiel
CPA de Saint Paul	06/05/2024	18/10/2024	En présentiel
CFPA de Saint Pierre	04/10/2023	22/03/2024	En présentiel
	02/12/2024	23/05/2025	En présentiel

Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation

		
CFPA de Saint André	CFPA de Saint Paul	CFPA de Saint Pierre
Rouge : nombre d'inscrits très importants Orange : assez important Vert : peu élevé	Rouge : nombre d'inscrits très importants Orange : assez important Vert : peu élevé	Rouge : nombre d'inscrits très importants Orange : assez important Vert : peu élevé

Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2020	Effectif : 42
2021	Effectif : 70
2022	Effectif : 94

Taux de réussite à la session d'examen		
2020	Validation totale : 91%	Validation partielle : 3%
2021	Validation totale : 93%	Validation partielle : 7%
2022	Validation totale : 94%	Validation partielle : 6%

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		
2020	12%	Taux de réponse : 73%
2021	23%	Taux de réponse : 86%
2022	26%	Taux de réponse : 87%

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois d'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil		
2022	12%	Taux de réponse : 87%

Taux de satisfaction des stagiaires	
2022	92%



Cofinancé par
l'Union européenne

