

FORMATION QUALIFIANTE

Employé Administratif et d'Accueil (E.A.A.)

Niveau V

Le métier

L'Employé/e Administratif/ve et d'Accueil 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.

L'Employé/e assure les travaux courants de secrétariat :

- * Il/elle présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure .
- * Il/elle assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier.
- * Il/elle effectue des recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe.
- * Il/elle utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones et adopte une attitude écoresponsable en numérisant les documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un cloud, afin d'assurer la conservation la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

Les qualités et aptitudes requises pour l'exercice du métier :

- * Ponctualité et assiduité,
- * Respect des règles de confidentialité
- * Autocontrôle et respect des procédures
- * Bonne capacité d'adaptation
- * Capacité d'organisation et de contrôle de soi
- * Autonomie
- * Qualités relationnelles.



Les conditions d'exercices

L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques.

Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi.

Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures.

Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé/e Administratif/ve et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant.



Synoptique de formation

Durée de 15 mois dont 4 mois de préparatoire intégrée

Préparatoire intégrée	Période en entreprise	Activité Type 1	Période en entreprise	Activité Type 2	Période en entreprise	Epreuve finale
------------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------	----------------

Public accueilli

Personnes majeures bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), prescrit par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), et satisfaisant aux conditions d'admission du CRP.

Contre-indications

Handicap psychique non stabilisé
Surdité totale
Éthylisme chronique
Toxicomanie

Équipe

Formateur référent
Assistante de Service social
Secrétaires
Médecin
Psychologue clinicienne

Contacts

Secrétariat
05.56.16.36.31

Formatrice
05.56.16.33.33
Poste 3622

Méthode pédagogique

La pédagogie s'appuie sur l'expérience et l'expérimentation pratique.

La formation se déroule principalement sous la forme :

- * de formation en alternance avec des modules théoriques et pratiques accompagnée par le formateur.
- * de travaux réalisés de manière autonome, seul ou en sous-groupe, en salle de formation, et mise en situation à l'extérieur.

Contenu de la formation

Activité 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.

Activité 2 : 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.

Validation

La validation du titre professionnel d'Employé Administratif et Accueil, niveau V, s'appuie sur :

- * Le Dossier Professionnel (DP)
- * Des résultats des Évaluations Passées en Cours de Formation (EPCF)
- * De l'épreuve de synthèse sous forme d'une mise en situation professionnelle
- * L'entretien final avec un jury de professionnels qui valide ou non les différents Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Pour valider le titre professionnel il faut obtenir l'ensemble des CCP.

Capacité d'accueil

12 stagiaires

Durée

15 mois dont 4 mois de préparatoire intégrée.

Centre de Reconversion Professionnelle
de La Tour de Gassies
Rue de La Tour de Gassies
33523 BRUGES cedex

gassies.secretariat@ugecam.assurance-maladie.fr

Site internet : www.gassies.net