

	C1.1.F.FF.TP EAA	Fiche Formation	CODIFICATION ÉTABLISSEMENT Date de création : 18/06/2021 Date de révision : 29/06/2023 Version N° : 03 Pages : 6
	TP Employé Administratif et d'Accueil		

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Réaliser les travaux courants d'une structure
- ✓ Assurer l'accueil d'une structure

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public en évolution ou reconversion professionnelle

Pour les contrats en apprentissage :

- Candidat âgé de 16 à 29 ans au début du contrat d'apprentissage.
- Les jeunes âgés d'au moins 15 ans ayant accompli la scolarité du collège, de la 6e jusqu'en fin de 3e (cycle 2).
- Les personnes de plus de 30 ans pour les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu dans le cadre de contrats d'apprentissage successifs, les travailleurs handicapés, les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise, à la suite d'une rupture de contrat pour raison indépendante de l'apprenti, les sportifs de haut niveau.

PRÉ-REQUIS

Pour pouvoir suivre la formation dans de bonnes conditions il est nécessaire de savoir lire, écrire, compter.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

En contrat d'apprentissage

Suivant les résultats du positionnement et de l'entretien individuel, la durée de la formation peut être de 12 mois, 18 mois ou 24 mois.

L'alternance est de 1,5 jour de formation et 3,5 jours en entreprise (possibilité d'être modulé différemment suivant les besoins de l'entreprise)

Nombre d'heures par semaine est de 35 h (10 heures de formation et 25 heures en entreprise)

Suite au premier contact un rendez-vous vous sera proposé dans un délai maximum d'une semaine.

Rédaction	Validation	Approbateur
Nathalie PAINTHIAUX Fonction : F/E	Alexandra DOUILLET Fonction : RP	Jean-Yves PERRETTE Fonction : D

L'intégration dans la formation peut se mettre en place dans les 15 jours.

Pour la formation continue : Nous consulter

LIEU DE LA FORMATION

I.F.A.P.E. (Initiative Formation Appui Pédagogie Emploi (le siège social)
97 Montée de Font Vert
SIX-FOURS (83140)

CONTENU DE LA FORMATION

Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte

- ✓ Les écrits professionnels et leurs règles et normes typographiques
- ✓ Les documents commerciaux

Mettre à jour des données à l'aide d'un tableau

- ✓ Les tableaux sur Excel
- ✓ Les formulaires
- ✓ Les plannings
- ✓ Élaboration de tableaux de bord

Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

- ✓ Les règles et normes typographiques de rédaction de mails
- ✓ La gestion des adresses mails
- ✓ La recherche documentaire
- ✓ L'agenda partagé
- ✓ La veille informationnelle
- ✓ La collecte, la recherche, la production et le contrôle des informations

Trier et traiter les mails et courriers

- ✓ L'organisation administrative
- ✓ Gérer les files d'attente
- ✓ Lister les tâches
- ✓ L'enregistrement des contacts mails

Classer et archiver les informations et les documents

- ✓ L'optimisation de l'organisation administrative
- ✓ L'ordonnancement et la planification
- ✓ Le système de classement
- ✓ La gestion électronique de documents
- ✓ Les systèmes de classement et d'archivage des documents

Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

- ✓ Accueillir les visiteurs
- ✓ Mener une politique d'accueil efficace
- ✓ Les techniques de communication
- ✓ L'accueil en face à face
- ✓ L'accueil téléphonique
- ✓ La communication interpersonnelle

Traiter les appels téléphoniques

- ✓ La gestion des appels téléphoniques
- ✓ L'attitude comportementale
- ✓ L'écoute active
- ✓ Le décroché téléphonique
- ✓ La prise en charge de l'appel téléphonique

Répondre aux demandes d'informations internes et externes

- ✓ Traiter les demandes
- ✓ Enregistrer les demandes
- ✓ Les fiches contacts
- ✓ Le registre de communication
- ✓ Connaître ses collaborateurs
- ✓ Orienter vers le bon collaborateur

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Autoformation accompagnée permettant à l'apprenant de développer ses compétences, ses connaissances, son autonomie par l'usage de supports pédagogiques variés, tout en étant accompagné par le formateur qui le guide tout au long de son parcours.

Des temps d'apprentissage collectif (Si le nombre le permet) sont organisés pour l'apprentissage par domaine et / ou niveau et / ou objectif en fonction des besoins

Applications professionnelles

Situations simulations orales

MODALITES D'EVALUATION

Évaluations formatives pour déterminer les compétences acquises, le progrès réalisé, et les thèmes à éventuellement reprendre.

Évaluation sommative par CCP : ECF CCP 1 et CCP 2

PROFIL DU (DES) FORMATEUR(S)

L'ensemble de nos formateurs métier ont une expérience professionnelle liée au titre, ainsi que des années d'expérience dans la formation.

Le formateur de bureautique, titulaire du titre de Formateur Professionnel d'Adultes, est formateur dans nos locaux depuis 2006.

MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée

Tableau blanc

Ordinateurs

Vidéo projecteur

Centre ressources dans la salle (livres, classeur formation par niveau)

Accessibilité à une imprimante copieur

TARIF

Pour les apprentis prise en charge de la formation par l'OPCO de l'entreprise

Pour la formation continue : Nous consulter

CONTACT

Mail : courrier@ifape.org Accueil de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30

Téléphone : 04 94 07 16 85

Mail : courrier@ifape.org

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉE

Local au rez de chaussée

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Référent handicap : M. Rémi SPINAZZOLA Tél : 07 61 73 12 12

REFERENT MOBILITE

Mme Priscilla KERUZORET Tél : 04 94 07 16 85

TAUX D'OBTENTION DES CERTIFICATIONS PRÉPARÉES

CFA Démarrage 2021 (Chiffre au 31/12/2022)

4 apprentis (en début, en cours ou en fin de formation en 2022)

100 % d'admission au titre professionnel en apprentissage

100% de taux d'emploi

Aucune poursuite d'étude

50 % d'abandon

Satisfaction : 100 % Très satisfait

VALIDATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Passage du titre professionnel prévu sur 2 jours

Premier jour

Epreuve de synthèse :

- ✓ Mise en situation écrite : 2 h 45 mn

Deuxième jours

- ✓ Mise en situation oral : 50 mn + 10 mn de préparation
- ✓ Entretien final 15 mn

Le Dossier Professionnel (DP) :

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

1. *Réussite au titre professionnel* : En cas de réussite au CCP, le représentant de l'unité départementale compétente délivre le livret de certification actualisé au candidat.

2. *Réussite partielle au titre professionnel* : le représentant de l'unité départementale compétente remet au candidat un livret de certification. A partir de l'obtention d'un ou plusieurs CCP, le candidat peut se présenter aux autres CCP constitutifs du titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre. Le candidat dispose d'un délai maximum d'un an suite à la fin de validité du titre pour se présenter au titre. Toutefois, au-delà d'un délai d'un an suivant la date de validation du procès-verbal de session par le représentant de l'unité départementale compétente d'un ou plusieurs CCP, le candidat issu d'un parcours de formation devra suivre une formation en cohérence avec le ou les CCP visés.

3. *Echec total au titre professionnel ou en cas d'absence* : le candidat issu d'un parcours de formation dispose d'un délai maximum d'un an pour se présenter à une nouvelle session titre sans obligation de suivre une nouvelle formation. Au-delà d'un an, le candidat devra suivre une formation en cohérence avec le titre visé. Dans le délai d'un an, le candidat ne peut se présenter à plus de trois sessions du titre visé. En cas d'invalidation du procès-verbal de session par le représentant de l'unité départementale compétente, la session est annulée.

VALEUR AJOUTEE

Une individualisation des parcours suite à un test de positionnement (durée adaptée aux besoins de 12 à 36 mois)

Des formations en entrée et sortie permanentes (l'intégration peut se réaliser tout au long de l'année)

Un planning mis en place avec les besoins de l'entreprise.

Une personnalisation avec des appuis sur des cours.

SUITE DE PARCOURS ET DÉBOUCHÉS

Les débouchés

- ✓ Agent administratif
- ✓ Employé(e) administratif(ve)
- ✓ Agent d'accueil
- ✓ Employé(e) de bureau

Secteur d'activité

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

Poursuite de parcours

Poursuite possible sur un niveau 4 (BAC) dans le même domaine de compétence.

- ✓ Le titre professionnel de Secrétaire Assistante
- ✓ Le titre professionnel de Secrétaire Comptable