



Employé/e Administratif/ve et d'Accueil

Lieux de la Formation

Afpar de Saint-André, Saint-Paul

RNCP 36803

Diplôme visé :

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).

Durée de la formation

5 mois / 805 h

En centre

595 h

En entreprise

210 h



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 renseignements 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 progiciels 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

À 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.

Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).
Voir la fiche métier sur www.afpar.re

Déroulé de la formation

Intitulé	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

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.re
 - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - c. Auprès de France Travail 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.

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (Opérations administratives ROME G1602 ; Accueil et renseignements ROME M1601) :
 - 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,

Equivalences/correspondances

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

Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

Indicateurs

(Moyenne sur les années 2020/2021/2022)

Nombre de stagiaires formés
74
Taux de réussite à la session d'examen
67%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation
66%
Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois dans le métier visé
42%
Taux de satisfaction des stagiaires
58%

0 810 800 810

prix d'un appel local

Points contacts AFPAR

Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43
Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80
www.afpar.re



Cofinancé par
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

