

# TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL

Formation qualifiante

Niveau 3 - durée 7 mois

## Objectif :

Validation du titre professionnel « Employé(e) administratif(ve) et d'accueil » certifiant l'acquisition de l'ensemble des compétences professionnelles nécessaires à l'exercice du métier.

## Public - prérequis :

- Formation s'adressant aux personnes ayant un niveau 3 (CEP, BEP) ou infra 3
- Maîtriser les savoirs de base en lecture, écriture et calculs
- Avoir réalisé une période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP)
- Sous réserve d'en avoir les capacités professionnelles et d'en remplir les conditions administratives la formation peut être accessible à des personnes présentant des handicaps

## Mesure des prérequis :

- Entretien de vérification du projet
- Entretien individuel de motivation
- Tests d'aptitude à la formation

## Méthode pédagogique :

- Formation en présentiel et en groupe s'appuyant sur une pédagogie différenciée
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Contrat pédagogique établi avec chaque stagiaire à l'entrée en formation.



## Durée :

- **945 heures à temps plein** (du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30)
- Durée en centre = 735 heures
- Durée en entreprise = 210 heures

## Dates prévisionnelles :

- Du 19/09/2022 au 04/04/2023 - DIJON

## Validation :

- Obtention du titre professionnel « Employé(e) administratif(ve) et d'accueil » – Niveau 3 (anciennement V)
- En cas de validation partielle, le stagiaire peut obtenir un des certificats de compétences professionnelles composant le titre professionnel :

CCP1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

CCP2 : Assurer l'accueil d'une structure

- Autres certificats délivrés durant la formation :  
Brevet informatique et internet pour adultes (B2I adultes)  
Certificat Voltaire (certification en orthographe)

## Passerelles et suite de parcours :

- bac pro métiers de l'accueil
- bac pro SAPAT (services aux personnes et aux territoires),
- bac pro gestion-administration,
- MC (mention complémentaire) accueil dans les transports,
- MC accueil-réception

## Débouchés:

- Chargé-e d'accueil
- Hôte-esse d'accueil
- Agent-e d'accueil
- Chargé-e d'information

## SITE DE FORMATION :

FRATE Formation Conseil 29bis Rue de l'Arquebuse  
21000 Dijon

## CONTACTS PRESCRIPTIONS

Pilotage du dispositif : Mme. Edwige ARNAL  
03-80-45-15-93  
contact@frateformation.net

## MODALITÉS FINANCIÈRES

- Formation pouvant être prise en charge par :  
Le Conseil Régional de Bourgogne-Franche-Comté et le Fonds Social Européen (dans ce cas aucune participation financière n'est demandée aux stagiaires)
- Un OPCO
- Votre CPF
- Ou sur fonds propres (tarif communiqué sur devis)

# PROGRAMME

## Accueil – Découverte de l'action de formation

- *Prise de connaissance du contexte et des ressources à disposition (personnel pédagogique et administratif, locaux et matériel, services de proximité...)*
- *Présentation du cursus de formation (calendrier, programme, référentiel de certification...)*
- *Découverte du métier et de ses applications via « Parcouréo »*
- *Rappel des règles et engagement à respecter (règlement intérieur, élections de délégués, questionnaire satisfaction, bilan à 3 et 6 mois...)*
- *Finalisation du dossier d'aide régionale complémentaire*

## Sensibilisation à la démarche RSE (responsabilité sociétale des entreprises)

- *Développement durable, éco-citoyenneté et écogestes*
- *Lutte contre les discriminations et égalité homme-femme*
- *Enjeux du numérique et lutte contre l'illectronisme*

## Acquisition et développement des soft-skills (ressources comportementales)

- *Savoir-être inhérents à une posture professionnelle adaptée*

## Techniques de recherche d'emploi

- *Actualisation du CV et rédaction de la lettre de motivation*
- *Création de profils sur les réseaux sociaux professionnels*
- *Simulation d'entretien de recrutement*
- *Test de personnalité via « Perf Echo »*

## 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*

## CCP 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*

## Immersion en entreprise

- *Élaboration d'une convention de stage tri partite (stagiaire, employeur et organisme de formation)*
- *Réalisation d'une période de stage pratique permettant la mise en application des acquis de formation*
- *Visite du stagiaire par le formateur référent et rencontre avec le tuteur*

## Session d'examen pour l'obtention du Titre Professionnel « Employé(e) administratif(ve) et d'accueil »

- *Présentation des techniques apprises devant un jury de professionnels et du dossier professionnel*
- *Obtention du Titre Professionnel ou des Certificats de Compétences Professionnelles « réaliser les travaux administratifs courants d'une structure » et « assurer l'accueil d'une structure »*

## Bilans (intermédiaire et final)

- *Bilans réalisés en présence d'un représentant du Conseil Régional et des prescripteurs (Pôle Emploi, Cap Emploi, Mission Locale...)*
- *Restitution par chaque stagiaire de son vécu en formation*