PROGRAMME ET METHODE DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

SELFORME et le centre de formation assureront la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et sous-traitants.

SELFORME et le centre de formation organiseront le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF D'ACCUEIL (TP EAA).**

L'employé(e) administratif (ve) et d'accueil assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il (elle) retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il (elle) saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non.

Il (elle) participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure. Il (elle) assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents, participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur.

En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, l'employé(e) accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend les messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

L'employé(e) administratif (ve) et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il (elle) assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.

L'employé(e) administratif (ve) et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes. Il (elle) organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. Il (elle) veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de l'entreprise.

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que de progiciels professionnels qui évoluent régulièrement. Cela implique de la part de l'agent une capacité à s'adapter à ces évolutions.

Cadre réglementaire du diplôme préparé

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi. Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation.

Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis

- Être titulaire d'un baccalauréat ou équivalent niveau IV.

Buts de la formation

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF D'ACCUEIL (TP EAA)** séances pédagogiques et démonstrations commentées).

- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF D'ACCUEIL (TP EAA), le conduire à être force de proposition dans la coordination de l'élaboration du suivi du projet technique de la structure d'accueil en phase alternée.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre

Il s'agit d'une formation en alternance, réalisée pour partie en organisme de formation et pour partie en entreprise. Les mises en situation pédagogiques en entreprise d'accueil (phase alternée de la formation) seront programmées au fur et à mesure de l'avancement de la formation, selon une programmation calendaire validée d'un commun accord entre les parties.

Contenu pédagogique

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel.

UC1 : REALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE
Module 1 – Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte.
Module 2 - Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur.
Module 3 - Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information.
Module 4 - Trier et traiter les e-mails et le courrier.
Module 5 - Classer et archiver les informations et les documents.

UC2 : ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE
Module 6 – Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.
Module 7 - Traiter les appels téléphoniques.
Module 8 - Répondre aux demandes d'informations internes et externes.

Modalités des certifications

L'obtention du TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF D'ACCUEIL (TP EAA) se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	*TYPES D'EPREUVES*	*COMMISSION D'EVALUATION*	*UC*
EPREUVE 1, 2 ET 3	a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s). b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat. c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.	*Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le président de jury*	**UC1** **UC2**