

## EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL (EAA)

### Niveau 3

Equivalent CAP

### Public adressé

A partir de 16 ans, titulaires de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

### Conditions d'admission

Etre titulaire de la notification de décision de la Commission des Droits et de l'Autonomie de la MDPH

### Périodes d'admission

Nous contacter

### Lieu

Mulhouse

### Capacité d'accueil

13 personnes

### Durée

2100 heures (soit 15 mois) dont 420 heures de Périodes d'Applications en Entreprises

### Horaires

35 h / semaine

Du lundi au jeudi : de 8 h à 17 h

Le vendredi : de 8 h à 12 h

### Financement

Coûts pris en charge par les organismes d'assurance maladie - Rémunération prise en charge par la Région

### Taux de réussite aux examens

Promotions 2022/2023 : 100%

### DEFINITION DU METIER

L'employé administratif 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.

### PRE-REQUIS A L'ENTREE

- Maîtrise des règles de base en français (orthographe et grammaire) - Connaissance et application des 4 opérations arithmétiques de base
- Etre apte à travailler en position assise avec utilisation intensive de l'outil informatique et des moyens de communication (téléphone...)
- **Cette formation peut être précédée d'une action pré-qualifiante ABC TERTIAIRE (nous contacter)**

### APTITUDES SOUHAITEES

Bonne capacité à la communication écrite et orale - Capacité à travailler en équipe (écoute, sens du contact...)

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

### PERSPECTIVES D'EMPLOI

Agent administratif - Employé administratif - Employé de bureau - Agent d'accueil

### EQUIPE PEDAGOGIQUE

- Composée d'un formateur référent, d'un conseiller en insertion professionnelle et du responsable de la filière, cette équipe travaille en étroite relation afin de favoriser le retour à l'emploi des stagiaires
- Les stagiaires peuvent également s'appuyer sur un Centre de ressources (ateliers de soutien individualisé en fonction des difficultés en expression écrite, mathématiques, bureautique, ateliers de communication orale, raisonnement logique...)

### ACCOMPAGNEMENT

Chaque stagiaire bénéficie d'un accompagnement adapté à sa situation - Les formateurs travaillent en lien avec une équipe médico-psycho-sociale composée d'infirmières, assistants sociaux, ergothérapeutes, psychologues du travail, neuropsychologues, médecins, psychologues cliniciens, psychiatres... permettant de répondre au mieux aux besoins individuels

## METHODE DE SUIVI ET D'EVALUATION

Entretiens d'étapes tout au long du parcours de formation pour suivre la progression individuelle par rapport aux objectifs fixés, déterminer les étapes à venir, les moyens à mettre en oeuvre, définir les aides à mettre en place et faire le point sur le projet professionnel - Evaluations régulières en cours de formation permettant de faire le point sur l'acquisition des compétences de la profession - Rédaction et remise au stagiaire et à la MDPH d'un bilan de fin de formation

## CONTENU

### 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

### 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

## PERIODES D'APPLICATIONS EN ENTREPRISES

- Période d'application en entreprise obligatoire
- 2 x 6 semaines en continu ou discontinu
- Possibilité d'effectuer une alternance avec une durée totale maximale de 6 mois en entreprise

## VALIDATION

L'obtention du titre professionnel délivré par le Ministère du Travail est conditionnée par la présentation à l'examen final - La validation est totale ou par Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) - D'une durée de 4 h, l'examen comprend : une mise en situation écrite et/ou orale (3 h 45) et un entretien avec un jury de professionnels (15 min)

## CCP

- CP-2572 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- CP-2573 - Assurer l'accueil d'une structure

Nos stagiaires choisissent le CRM pour :

### La diversité de son offre

Avec son catalogue de 30 formations, le CRM est l'établissement le plus important de France en termes de places

### L'accompagnement vers une insertion professionnelle durable

Travail sur différents plateaux techniques dans des conditions réelles • Partenariat avec des entreprises locales et nationales • Accompagnement par une équipe pluridisciplinaire

### L'accompagnement dès l'amont pour mettre à profit la période précédant l'entrée en formation

Parcours tutoré de formation à distance sur notre plate-forme ISARD

### Les services

Hébergement sur site ou en ville (sur commission médicale, à partir de 18 ans) • Restauration sur place • Etablissement proche du Centre ville et de la gare • Plateau sportif

### Locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite

## Formation axée sur la pratique

Pack office - Outils collaboratifs - Imprimante multifonctionnelle - Standards téléphoniques

### Contact

Magali RAPP - Assistante  
03 89 32 46 46  
mrapp@arfp.asso.fr

Fiche formation stagiaires / orienteurs - 11/03/2024