

# Employé Administratif et d'accueil – niveau 3



Lieu de formation	Elan Formation 14 rue du Rhône – 67100 STRASBOURG
Dates de formation	Du 13 mars 2023 au 26 septembre 2023 Remise à niveau : du 13 mars 2023 au 04 avril 2023 30 à 35 heures / semaine - Du lundi au vendredi De 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H00
Durée	878 heures maximum dont 140 heures de stage pratique en entreprise La durée en centre va varier en fonction des besoins du candidat.
Prérequis et population concernée	Demandeur d'emploi ayant validé son projet professionnel par un conseiller. Motivation à suivre la formation dans sa totalité.
Nombre de places	10 places
Objectifs pédagogiques et sorties visées	Obtenir le titre professionnel Employé (e) Administratif et d'Accueil.
	Programme de formation totalement individualisé en fonction du niveau de départ du candidat : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ ACCUEIL ET CONTRACTUALISATION DE LA FORMATION</li><li>▪ APPUI A LA RECHERCHE D'EMPLOI</li><li>▪ REMISE A NIVEAU selon besoins</li><li>▪ SOUTIEN PERSONNALISE/COACHING selon les besoins du candidat en cours de formation</li><li>▪ Période d'application en entreprise</li><li>▪ <b>Référentiel du titre professionnel EAA (voir au dos)</b></li></ul>
Moyens pédagogiques et supports	Formation active et participative comprenant des exercices pratiques. Les supports de cours et exercices sont donnés, expliqués et corrigés par un formateur salarié d'Elan de manière individualisée. Un poste informatique est mis à disposition par stagiaire avec les logiciels spécifiques.
Info & Inscriptions	Renseignements : Pôle Emploi, Mission locale, CAP EMPLOI ou téléphoner à ELAN Coordinateurs pédagogiques : Mme Barbara DUSSAUCY
Adresse de l'Information Collective	Réunions d'informations collectives : 23 février 2023 à 9h00 / 1er mars 2023 à 9h00 ELAN - 14 rue du Rhône – 67100 STRASBOURG Entretien de motivation. <u>Se présenter avec un CV obligatoirement.</u>
Partenaires	

# Employé Administratif et d'accueil – niveau 3



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

## Employé administratif et d'accueil

Le titre professionnel d'Employé administratif et d'accueil<sup>1</sup> niveau V (code NSF : 324t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

L'employé administratif et d'accueil (EAA) 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.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.

Au quotidien, il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones, et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

L'employé administratif et d'accueil exerce son activité sous la

responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de la structure.

L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques.

Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

### ■ CCP – 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 – 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.