



Programme et méthode de formation

Titre professionnel Employé Administratif et d'Accueil TP EAA

Gestion administrative et pédagogique par Impulsion Form Occitanie

Impulsion Form Occitanie assure la **gestion administrative et pédagogique** des formations dispensées par ses formateurs et sous-traitants. Notre centre de formation organise le **parcours pédagogique** visant la préparation aux épreuves du **Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil**.

L'**employé(e) administratif(ve) et d'accueil** joue un rôle essentiel dans le bon fonctionnement quotidien des organisations. Il (elle) exécute des tâches administratives variées intégrant des aspects **techniques, organisationnels et relationnels**.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte le cadre professionnel, ses missions incluent :

- **Gestion documentaire et traitement des informations** : rédaction, mise en forme et actualisation d'écrits professionnels, saisie et contrôle des données (chiffrées ou non).
- **Organisation et suivi des ressources** : gestion des fournitures, reprographie, numérisation, classement et archivage des documents en respectant les normes de traçabilité et conservation.
- **Accueil et communication** : prise en charge des visiteurs, orientation et renseignement des interlocuteurs, traitement des appels téléphoniques entrants et sortants, gestion des demandes d'information et des réservations.
- **Gestion du courrier et coordination interne** : réception, diffusion et expédition des documents en lien avec les différents services et partenaires externes.

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil évolue sous la responsabilité directe de sa hiérarchie et en coordination avec l'ensemble des services internes. Il (elle) organise son travail en fonction des priorités définies et fait preuve de réactivité. Un soin particulier est apporté à l'**environnement d'accueil**, afin de garantir un cadre conforme à la culture et aux valeurs de la structure.

Ce métier s'exerce principalement **de manière sédentaire**, en poste d'accueil ou dans un service administratif. Il requiert une utilisation régulière des **outils bureautiques, logiciels de gestion et plateformes de communication** en constante évolution, nécessitant une **capacité d'adaptation** aux nouvelles technologies et pratiques professionnelles.

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 ministre chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministre 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

- Aucun.

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 ET D'ACCUEIL** (séances pédagogiques et démonstrations commentées).
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL**, 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.

CCP1 : 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.

CCP2 : 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 ET D'ACCUEIL** se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	CCP
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 professionnel 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.	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le président de jury</i>	CCP1 CCP2