

# Employé-e Administratif-ve et d'Accueil – Dispositif Aménagé

**Formation de 2280 heures (19 mois)  
dont 420 heures en entreprise (12 semaines)**  
Homologuée Niveau 3

## LE PUBLIC CONCERNÉ

La formation **Employé-e Administratif-ve et d'Accueil - Dispositif Aménagé** s'adresse à un public dont le handicap, générateur de fatigue, ne permet pas l'accueil sur un dispositif classique de formation à temps plein. Elle nécessite un certain nombre d'adaptations du point de vue de l'organisation, du déroulement, des moyens techniques ainsi que la prise en compte d'un temps de transport adapté à la fatigabilité de chaque stagiaire. Elle a pour objectif de personnaliser le parcours de chacun d'entre eux en tenant compte de la spécificité de son handicap.

Pour accéder à cette formation, aucun diplôme préalable n'est exigé. Ce sont les services d'orientation de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) qui vérifient les aptitudes requises, à savoir :

- être autonome dans les déplacements.
- disposer d'aptitudes physiques compensées, si besoin, par des aides techniques (posture de travail assise et utilisation d'au moins un membre supérieur).
- disposer de capacités sensorielles minimales (en termes de vision, d'audition et de parole).
- être autonome dans la vie quotidienne avec compensation, si besoin, par des aides techniques.
- être capable d'utiliser les outils de la communication professionnelle .
- développer très rapidement une capacité à l'autonomie en raison du 1/3 temps dévolu au travail à domicile.
- être capable de s'insérer dans un groupe de travail.

## LE MÉTIER

L'**Employé-e Administratif-ve et d'Accueil** assure la bonne circulation de l'information tant au sein de l'entreprise qu'auprès de tous les interlocuteurs externes à celle-ci. De par sa polyvalence et ses compétences, il réalise l'ensemble des travaux de secrétariat courant dans tous les services de l'entreprise, en assure le suivi et gère l'accueil physique et téléphonique.

Il/elle sélectionne et utilise les outils bureautiques et collaboratifs ainsi que la messagerie appropriés à ses activités pour réaliser les travaux qui lui sont confiés en tenant compte des exigences et des échéances fixées.

Outre ces compétences, l'employé administratif, dans l'exercice de son métier, doit faire preuve de qualités essentielles : sens de l'organisation et de la confidentialité, bon relationnel, autonomie, réactivité et adaptabilité.

**Les codes ROME de rattachement sont les M1601 (Accueil et Renseignements) et M1602 (Opérations Administratives).**

## LES SITUATIONS DE TRAVAIL

L'Employé Administratif et d'Accueil (EAA) trouve sa place dans tous les secteurs d'activité des grandes ou petites entreprises, au sein de la fonction publique et dans les associations. Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il/elle :

- assure les travaux courants de secrétariat : présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.
- assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier.
- effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe.
- utilise les outils collaboratifs de tout type, selon les procédures en vigueur, numérise (en local ou sur serveurs distants) dans un souci d'écoresponsabilité et afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations.

## LA FORMATION

La durée de la formation est de 19 mois - soit 2 280 heures - dont 1 Période d'Observation en Entreprise (POE) de 1 semaine et 2 Périodes en Entreprise (PE) de respectivement 5 et 6 semaines. Le dernier mois de formation est consacré à l'examen final et à la recherche d'emploi. Le groupe en formation est composé de 6 personnes (hommes et femmes) rémunérées par l'ASP sur la base de l'ancien salaire.

Le **titre professionnel d'Employé-e Administratif-ve / Dispositif Aménagé** est délivré par le Ministère en charge de l'Emploi, il est inscrit au répertoire national de la certification professionnelle au niveau 3. Il est obtenu par la validation des compétences professionnelles évaluées par une épreuve finale. Les évaluations sont construites autour de situations professionnelles reconstituées. Les compétences des candidat-e-s sont validées par un jury composé de professionnels du secteur d'activité.

### Une première phase préparatoire de 6 mois permet :

- de structurer le plus précocement possible le projet d'emploi à travers un travail sur la connaissance de l'entreprise et de son environnement ainsi qu'à travers une POE.
- de redynamiser/resocialiser le stagiaire à travers des ateliers de communication et de connaissance de soi (travail sur les acquis...).
- d'acquérir des méthodes de travail, d'organisation et de gestion de temps.
- d'acquérir rapidement les connaissances de base en informatique : vocabulaire, logiciels, matériels.
- de ré-assurer les bases en mathématiques et en français.

La POE permet de relancer le processus d'immersion en entreprise (découverte ou redécouverte du fonctionnement de l'entreprise, de ses règles, de ses relations...).

**La seconde phase de 12 mois, partie qualifiante de la formation s'articule autour des 2 activités types du métier d'Employé Administratif et d'Accueil. Chacune de ces 2 activités se décline en compétences nécessaires à sa réalisation.**

#### Activité 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.

#### Activité 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.

#### En fonction du projet professionnel s'ajoute l'une des 2 extensions suivantes :

- **Extension « Secrétariat courant - Fonction Publique »** : aider au fonctionnement du service en assurant le suivi des moyens humains et matériels pour en faciliter la bonne marche, connaître l'environnement, les activités et les particularités de la Fonction Publique.
- **Extension Comptabilité courante** : assurer le traitement comptable des opérations courantes.

#### Suivi et accompagnement

Cette formation s'appuie sur un accompagnement renforcé avec la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire permanente composée d'une équipe pédagogique renforcée, d'une ergonome rattachée au dispositif et des membres du secteur Médico-Psycho-Social de l'établissement.

Contact : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 48 18 22 39** / e-mail : **esrp-idf-tertiaire@asso-croizat.org**

**CENTRE DE RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE ET SOCIALE JEAN-PIERRE TIMBAUD**

60 RUE DE LA RÉPUBLIQUE - 93108 MONTREUIL CEDEX

Téléphone : 01 48 18 22 22 – Fax : 01 48 18 22 00 – Site Internet : [www.jptimbaud.fr](http://www.jptimbaud.fr)

Formation agréée par le Ministère en charge de l'Emploi et financée par la Sécurité sociale.