

# PROGRAMME DE FORMATION



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU  
TRAVAIL  
**EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL**



# Sommaire

01

Public visé, condition d'accès

02

Prérequis & Conditions d'admission

03

Objectifs opérationnels de la formation

04

Débouché et suite de parcours

05

Durée de la formation, modalités  
d'organisation et tarif

06

Contenu de la formation

07

Programme détaillé de la formation

08

Moyens et méthodes pédagogiques  
mis en œuvre

09

Références de la spécialité

## Public visé, condition d'accès

**Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi.** La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés dans le cadre du Compte Personnel de Formation ou du plan de formation de leur entreprise. Cette formation peut être suivie par les personnes en situation de handicap dans les conditions suivantes :

**Pour les personnes malvoyantes,** le support de cours en très gros caractères, en format papier et en format numérique, peut leur être mis à disposition avant le démarrage du cours.

**Pour les personnes à mobilité réduite,** nos locaux à Pointe à Pitre Chemin Neuf sont accessibles (rampe d'accès, toilettes aménagées). Par ailleurs, la visioconférence permet aussi de suivre les cours en direct depuis le domicile ou le bureau. Ce procédé permet d'éviter des déplacements quotidiens souvent éprouvants.



**Pour les personnes sourdes ou malentendantes,** en plus des supports de cours écrits qui sont remis avant le cours, il est possible sous certaines conditions de faire appel à un service de sous-titrage en direct via le service ACCEO / TADEO.

<https://www.acce-o.fr/comment-ca-marche.htm>

**Sur le plan du financement de la formation, Karuconnect collabore avec CAP EMPLOI et l'AGEFIPH,**

permettant ainsi à des personnes en situation de handicap d'accéder à la formation.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre cet accompagnement.

N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Notre référente handicap : Jade PÉRIAC 0690 67 34 16

# Prérequis & Conditions d'admission

- Savoir lire, écrire et compter en français
- 1ère expérience professionnelle appréciée
- Test de positionnement (45 min à 1 h) et entretien (20 min)

Nos formations sont accessibles dans un délai minimum de 7 jours en moyenne, sous réserve d'obtention des financements. Il dépend de la programmation et des places disponible.



<https://karuconnect.fr/>

117 rue Frébault 97110 Pointe-à-Pitre

@karuconnect

[contact@karuconnect.fr](mailto:contact@karuconnect.fr)



03

## Objectifs opérationnels de la formation

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 3 (CAP/BEP) de Employé Administratif et d'Accueil, inscrit au RNCP36803, délivré par un jury de professionnels.

**À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :**

- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure (AT1 CCP)
- Assurer l'accueil d'une structure (AT2 CCP)



Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs blocs de compétences.

À partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

### ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations (source France Compétences) : Aucune

04

# Débouché et suite de parcours

Cette formation prépare une insertion directe en emploi : Agent administratif, Employé administratif, Employé de bureau, Agent d'accueil.

Elle peut être prolongée avec :

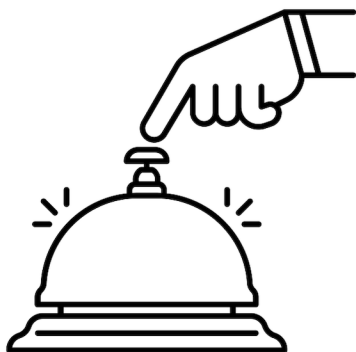
BAC

Titre Professionnel Secrétaire Assistant

FORMATION  
KARUCONNECT

BAC  
pro

Bac pro Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités



05

## Durée de la formation, modalités d'organisation et tarif

01

Durée totale de la formation : 710 heures  
500 heures en présentiel en centre de formation (17 semaines)  
210 heures de stage en entreprise (6 semaines)



02

La formation est organisée en continu, elle se déroulera dans nos locaux de Pointe à Pitre.



03

Tarif : entre 8 euros et 15 euros du coût horaire de la formation en centre.



# Contenu de la formation

Période d'intégration : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation. 35h

## Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure 232,5 H

- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
- Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

## Assurer l'accueil d'une structure 232,5 H

- Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur
- Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données





## AT1 – Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

**PRÉSENTER ET METTRE EN FORME DES DOCUMENTS PROFESSIONNELS À L'AIDE D'UN TRAITEMENT DE TEXTE**

- Apprentissage des fonctionnalités de base et avancées d'un logiciel de traitement de texte tel que Microsoft Word ou LibreOffice Writer.
- Formation à la création et à la mise en forme de différents types de documents professionnels tels que des courriers, des rapports, des notes de service, etc.
- Maîtrise des outils de mise en forme (styles, titres, listes, etc.), d'insertion d'images et de tableaux, ainsi que de gestion des en-têtes et des pieds de page.
- Pratique de la rédaction, de la révision et de la mise en page de documents conformes aux normes professionnelles.

**SAISIR ET METTRE À JOUR DES DONNÉES À L'AIDE D'UN TABLEUR**

- Acquisition des compétences de base et avancées dans l'utilisation d'un logiciel de tableur tel que Microsoft Excel ou LibreOffice Calc.
- Formation à la création de feuilles de calcul, à la saisie de données, à la gestion des formules et des fonctions, ainsi qu'à l'analyse des données.
- Apprentissage des techniques de mise en forme des données, de création de graphiques et de tableaux croisés dynamiques.
- Pratique de la saisie, de la mise à jour et de l'exploitation de données pour générer des rapports et des analyses pertinentes.

**UTILISER LES OUTILS COLLABORATIFS POUR COMMUNIQUER ET TRAITER L'INFORMATION**

- Maîtrise des outils de communication collaborative tels que les messageries électroniques (e-mails), les plateformes de partage de documents (Google Drive, Microsoft OneDrive, etc.) et les outils de visioconférence (Zoom, Microsoft Teams, etc.).
- Formation à la rédaction et à l'envoi d'e-mails professionnels, à la gestion des agendas partagés et à la collaboration en ligne sur des documents.
- Apprentissage des bonnes pratiques de communication écrite et de collaboration en ligne, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité des informations.

**TRIER ET TRAITER LES E-MAILS ET LE COURRIER**

- Acquisition des techniques de tri, de classement et de priorisation des e-mails et du courrier entrant.
- Formation à la rédaction de réponses aux e-mails et à la gestion des courriers administratifs.
- Apprentissage des méthodes pour traiter efficacement les demandes et les informations contenues dans les e-mails et le courrier.
- Pratique de l'utilisation d'outils de gestion de messagerie électronique pour organiser et suivre les communications.

**CLASSER ET ARCHIVER LES INFORMATIONS ET LES DOCUMENTS**

- Maîtrise des techniques de classement physique et numérique des documents selon des critères prédéfinis (thématique, chronologique, alphabétique, etc.).
- Formation à l'utilisation de systèmes de classification et d'archivage informatisés tels que les logiciels de gestion électronique de documents (GED).
- Apprentissage des procédures et des règles de conservation des documents, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la conformité réglementaire.
- Pratique de l'organisation, de la mise à jour et de la recherche de documents dans un système d'archivage.

**AT2 – Assurer l'accueil d'une structure****ACCUEILLIR ET ORIENTER LES VISITEURS ET LES COLLABORATEURS**

- Acquisition des compétences en communication verbale et non verbale pour accueillir chaleureusement les visiteurs et les collaborateurs.
- Formation à la gestion de l'espace d'accueil, y compris l'organisation du mobilier et la mise en place de supports d'information.
- Apprentissage des techniques pour identifier les besoins des visiteurs et des collaborateurs et les orienter vers les services ou les personnes appropriées.
- Pratique de la gestion des situations d'accueil difficiles ou imprévues, en veillant à maintenir un niveau de service professionnel et courtois.

**TRAITER LES APPELS TÉLÉPHONIQUES**

- Maîtrise des compétences téléphoniques, y compris la prise d'appels, le filtrage des appels, le transfert d'appels et la gestion des messages.
- Formation à l'utilisation des équipements téléphoniques et des logiciels de gestion des appels.
- Apprentissage des techniques de communication téléphonique efficace, y compris la voix, le langage et la gestion des situations délicates.

- Pratique de la gestion des appels entrants et sortants dans des scénarios simulés pour développer la rapidité et la précision des réponses.

### RÉPONDRE AUX DEMANDES D'INFORMATIONS INTERNES ET EXTERNES

- Acquisition des connaissances sur les produits, services et procédures de l'entreprise ou de l'organisation.
- Formation à la collecte et à la transmission d'informations pertinentes aux différents interlocuteurs internes et externes.
- Apprentissage des techniques de recherche d'informations à l'aide de ressources internes (documents, bases de données) et externes (internet, annuaires, etc.).
- Pratique de la rédaction et de la communication claire et précise des réponses aux demandes d'informations, que ce soit par téléphone, par e-mail ou en personne.

Période en entreprise (6 semaines)

Session d'examen (1 semaine)

08

# Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

## Méthodes pédagogiques

Méthode Expositive : 40%,

Méthode Active : manipulation 30%, mises en situation 30%

Techniques pédagogiques

Séances en présentiel en salle de formation

Séances à distance si nécessaire

Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques

Exercices individuels et en sous-groupes

## Supports pédagogiques

Paper-Board / Tableau blanc / Vidéoprojecteur

Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur si nécessaire) avec connexion internet

Supports de cours et d'exercices mis en ligne sur Google Classroom.

Plateforme en ligne

## L'évaluation formative en cours de formation

Deux évaluations en cours de formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation concernant l'**activité 1** du REAC « **Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure** », prévue en milieu de formation.
- Une évaluation concernant l'**activité 2** du REAC « **Assurer l'accueil d'une structure** », et dans laquelle est incluse une partie titre blanc.





08

## Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

### Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont : QCM – Travaux Pratiques (TP) – Mises en situations

### L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : RC & REAC EAA)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil.

**L'ensemble des 3 modules permet d'accéder au Titre Professionnel EAA.**

**Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE** ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

1. De l'épreuve de synthèse : le candidat réalise des travaux relevant de l'employé administratif et d'accueil
2. Du Dossier Professionnel du candidat
3. Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
4. D'un entretien final avec le jury

### L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien. À l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.

Références de la spécialité - Intitulé du titre professionnel : Employé Administratif et d'Accueil - Sigle du titre professionnel : EAA - Code RNCP : 36803 - Niveau : 3 (Cadre national des certifications 2019) - Code(s) NSF : 324t - Saisie, mise en forme et communication des données - Code(s) ROME : M1602 - M1601- M1606 Formacode : 35052 - Date de l'arrêté : 06/04/2018- Date de parution au JO de l'arrêté : 17/04/2018

