

IDC FORMATIONS

EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL – Contrat pro

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.

Certifications visées

✓ TP EAA – Employé Administratif et d'Accueil – RNCP36803 : <https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/36803/>

Objectifs de la formation

- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- Assurer l'accueil d'une structure
- Adapter ses missions dans son environnement et développer son savoir-être professionnel

À partir de 10 stagiaires	455 heures (hors certification) Réparties sur 12 mois	Délai d'accès : jusqu'à 15 jours avant la date de début
Public	<ul style="list-style-type: none">▪ Demandeurs d'emploi▪ Professionnels en reconversion	
Prérequis	<ul style="list-style-type: none">✓ Savoir lire, écrire et comprendre la langue française✓ Positionnement réalisé en amont de l'action pour valider les prérequis	
Modalités & Méthodes	<ul style="list-style-type: none">▪ Présentiel enrichi (<i>support de présentation + livrable stagiaire</i>)▪ Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques▪ Alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation)	
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none">✓ Ordinateurs, vidéoprojecteur, paperboard, tableau blanc, supports pédagogiques✓ Plateau technique équipé	
Évaluations réalisées	<ul style="list-style-type: none">▪ Diagnostique en début de parcours (<i>QCU / Autoévaluation</i>)▪ Formative tout au long du parcours de formation (<i>Quizz / exercices pratiques</i>)▪ Sommative en fin de parcours (<i>Mise en situation professionnelle contextualisée</i>)	
Documents délivrés	<ul style="list-style-type: none">✓ Certificat de réalisation / Attestation de fin de formation✓ Titre professionnel (<i>après validation de l'épreuve finale</i>)	
Validité	<ul style="list-style-type: none">▪ Sans limite de validité	
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none">✓ Possibilités d'accueil et d'adaptation de la formation aux personnes en situation de handicap après entretien avec le référent handicap :✓ M. Florin BRISCAN : 01.73.43.07.07 ou florin@shtraining.fr	
Tarif	<ul style="list-style-type: none">▪ Financement total possible	

Ce programme est fourni à titre indicatif et peut être amené à évoluer.

IDC FORMATIONS

CONTENU PÉDAGOGIQUE

CCP 1 : RÉALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE

230 heures

- 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 e-mails et le courrier
- Classer et archiver les informations et les documents
- Préparation à la certification, rédaction DP

CCP 2 : ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

165 heures

- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- Traiter les appels téléphoniques
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes
- Préparation à la certification, rédaction DP

COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES ET TRANSVERSES

60 heures

- Consolider les savoirs de bases nécessaires à la bonne pratique de son métier
- Mettre en valeur ses softs skills / hards skills
- Développer le savoir-être professionnel & l'exemplarité au travail
- Perfectionner la communication interpersonnelle au sein de son équipe (collaborateurs, hiérarchie, etc.)
- Réaliser un écrit professionnel efficace (compte-rendu, transmission, rapport d'anomalie, etc.)

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

FORMATEURS PROFESSIONNELS

Nos formateurs justifient :

- d'une formation de formateur inscrite au RNCP ou au RS et/ou d'un niveau Master (niveau 7)
- d'au moins 1 an d'expérience dans le domaine de la formation pour adultes

Formateurs intervenant sur le parcours :

- Martine DIA – Meziane CHAHED – Mouad EL BIADI

COORDONNÉES DE L'ORGANISME DE FORMATION

IDC Formations
13 rue du Pont des Halles
94150 RUNGIS



Inscriptions : M. Zak HADJADJ
Téléphone : 01 82 88 10 84
Email : contact@safetrainings.fr

IDC Formations - Déclaration d'activité n° 11 75 63 929 75 - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

SIRET : 907 430 946 000 26 – Code APE : 8559A – QUALIOP1 : CW197001-3876

Tél : 01 82 88 10 84 — Email : direction@idcformations.fr

IDC FORMATIONS

ACCOMPAGNEMENT STAGIAIRE

CUSTOMER CARE DÉDIÉ À LA RELATION STAGIAIRE

01 76 46 11 41

Service de renseignements, d'assistance et de suivi (*avant, pendant & après la formation*)

Missions : Présentation de la formation / Renseignements, Confirmation d'inscription, Convocation, Prévention de l'absentéisme et des ruptures de parcours, Suivi de l'insertion professionnelle, Convocation aux sessions de recrutement

Équipe disponible du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 : Sara, Célia, Inès

SERVICE PÉDAGOGIQUE

Bureau RdC

Service d'assistance au stagiaire sur site, durant et après la formation

Missions : Répondre aux demandes, gestion des états de présence / absence, reprogrammation d'un module si absence stagiaire, remise des attestations de formation et certificats de réalisation, etc.

Équipe disponible du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 : Patricia, Yasmine, Kenza, Sylvie

DÉROULEMENT DE LA FORMATION & SUIVI STAGIAIRE

Période précédant la formation : Suivi réalisé par les Customer Care

Contact initial	Dans les 5 jours suivant contact	Inscription	24h après validation par l'entreprise	J-7	J-1
Demande d'informations Réception par le formulaire de contact + Prise de contact par le Customer Care + Prise de rdv avec un conseiller formation	Rendez-vous avec conseiller formation Questionnaire de positionnement + Vérification des prérequis + Validation / Contractualisation	Présentation et validation par l'entreprise Mise en place du dossier	Appel de présentation / confirmation Vérification du dossier + Convocation	Appel de convocation Vérification de la bonne réception du planning + Confirmation de l'engagement du stagiaire	SMS de rappel Rappel de l'entrée en formation + adresse du lieu de réalisation

△ Les Customer Care s'assurent à chaque étape d'entrer en contact avec 100 % des stagiaires pour un suivi efficace

DÉROULEMENT DE LA FORMATION :

Voir le planning joint

Période suivant la formation : Suivi réalisé par l'organisme de formation et les Customer Care

Du début à la fin du parcours de formation	Épreuve 10 à 30 jours après la formation	7 jours après la formation	Suivi régulier pendant 6 mois*
Organisation de la certification Inscription aux épreuves dès l'entrée en formation + Convocation du candidat et rappels à J-15, J-7 et J-1	Examen de certification Présentation à l'examen de certification et réalisation des épreuves devant jury	Enquête de satisfaction Questionnaire envoyé par e-mail pour mesurer la satisfaction stagiaire	Suivi de la démarche d'insertion Diffusion des offres de recrutement partenaires + Invitation aux sessions de placement

△ Les Customer Care s'assurent à chaque étape d'entrer en contact avec 100 % des stagiaires pour un suivi efficace

*Contact téléphonique à 6 mois pour s'enquérir de la situation du stagiaire et lui proposer une assistance personnalisée

Certification Professionnelle	Date de début des parcours certifiants	CERTIFICATEUR	DATE DE CRÉATION	DATE DE MAJ	VERSION
RNCP 36803	01-09-2023	MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION	15/10/2024	15/10/2024	1.0