

# CERTIFICAT PROFESSIONNEL ASSISTANT ADMINISTRATIF

**Crédit : 50 ECTS** Code CP3700A

Niveau d'entrée : Bac



## Public et conditions d'accès

### • Prérequis :

Toute personne pouvant justifier d'un niveau de qualification professionnelle ou de formation équivalent au bac. Le Cnam n'exige pas que les auditeurs qui s'inscrivent à ce certificat soient titulaires d'un bac. En effet, leur expérience professionnelle ou personnelle leur permet très souvent de connaître empiriquement les opérations de base du métier et d'avoir un savoir-faire suffisant pour profiter positivement de la formation.

## Objectifs pédagogiques

- Prendre en charge l'ensemble des travaux courants de secrétariat de l'entreprise ou d'un service en appréciant les urgences et les priorités (accueil, gestion du courrier et des appels téléphoniques, mise en forme de documents...)
- Assurer l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier. La diffusion de l'information vers les services internes ou externes de l'unité. Utiliser tous les outils bureautiques et les technologies de l'information et de la communication.

## Passerelles vers d'autres diplômes

Ce certificat est une première marche vers l'obtention du titre RNCP Assistant de gestion Option Gestion administrative et juridique.

## Conditions de délivrance du certificat

- Validation des UE
- Expérience professionnelle d'1 an dans le domaine ou stage de 3 mois en cas d'expérience hors champ
- Un rapport d'un dizaine de pages doit présenter l'expérience professionnelle en rapport avec le certificat ou le stage effectué lorsque l'expérience est hors domaine - stage de un à trois mois. et doit être joint à la demande de certificat.

Description de la formation			Planning
<b>TET003</b>	Méthodes de recherche et traitement de l'information : Entretiens et questionnaires professionnels	<b>8 ECTS</b>	
<b>@CFA006</b>	Bases et outils de gestion de l'entreprise	<b>6 ECTS</b>	
<b>CCE003</b>	Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication	<b>4 ECTS</b>	
<b>DSY005</b>	Organisation du travail et des activités	<b>6 ECTS</b>	
<b>@DRS003</b>	Droit du travail : bases - aspects individuels et collectifs	<b>4 ECTS</b>	

## Un cours au choix parmi

<b>DNF001</b>	Ouverture au monde du numérique	<b>4 ECTS</b>	
<b>TET014</b>	Outils informatiques pour les sciences du travail et de la société	<b>4 ECTS</b>	
<b>@NFE001</b>	Les outils bureautiques	<b>6 ECTS</b>	

<b>UADR07</b>	Prise en compte de l'expérience professionnelle ou stage	<b>18 ECTS</b>	
---------------	--	----------------	--

**@** Cours également disponible en ligne (Ile-de-France)

**@** Cours également disponible en ligne (Région)

**ECTS** : Système européen de transfert et d'accumulation de crédits.

# Conservatoire national des arts et métiers d'Ile-de-France

## CCE003 - Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication

Crédits : 4 ECTS

### Public concerné et conditions d'accès

Niveau Bac

#### Objectifs pédagogiques

Apprendre à argumenter et comprendre les enjeux (sociaux, politiques, éthiques) liés au langage.

#### Contenu de la formation

La démarche pédagogique adoptée permettra d'explorer les situations de négociation et de communication, sur le plan d'un éclairage conceptuel et sur le plan méthodologique.

## DNF001 - Ouverture au monde du numérique

Crédits : 4 ECTS

### Public concerné et conditions d'accès

Cette unité est ouverte aux auditeurs du Cnam, notamment inscrit en premier cycle, et à toute personne souhaitant se préparer à la certification de ses compétences « Informatique et internet », notamment PIX.

#### Contenu de la formation

Le programme s'appuie sur les compétences de Pix. Noyau de compétences primordiales

##### 1. Informations et données

- 1.1. Mener une recherche et une veille d'information

- 1.2. Gérer des données - 1.3. Traiter des données

##### 2. Communication et collaboration

2.1. Interagir - 2.3. Collaborer

##### 3. Création de contenu

3.1. Développer des documents textuels

##### 4. Protection et sécurité

4.1. Sécurer l'environnement numérique - 4.2.

Protéger les données personnelles et la vie privée

##### 5. Environnement numérique

5.2. Construire un environnement numérique

##### Compétences supplémentaires

2. Communication et collaboration

2.2. Partager et publier - 2.4. S'insérer

dans le monde numérique

##### 3. Création de contenu

3.2. Développer des documents multimédia - 3.3.

Adapter les documents à leur finalité - 3.4. Programmer

##### 4. Protection et sécurité

4.3. Protéger la santé, le bien-être et l'environnement

##### 5. Environnement numérique

5.1. Résoudre des problèmes techniques

## DRS003 - Droit du travail : bases - aspects individuels et collectifs

Crédits : 4 ECTS

### Prérequis

Tout public

#### Objectifs pédagogiques

Acquérir les connaissances de base et les principes de mise en oeuvre du droit du travail portant sur les relations individuelles et collectives du travail dans l'entreprise.

#### Contenu de la formation

- Présentation et définition des différentes sources du droit du travail et des juridictions compétentes

- Relations individuelles du travail : contrat de travail, CDD, CTT, pouvoirs de l'employeur, salaire, durée du travail, exécution du contrat, modes de rupture du contrat de travail ;

- Relations collectives du travail : droit syndical, instances de représentation du personnel, prérogatives et moyens d'action, protection des représentants du personnel, conflits collectifs du travail.

## DSY005 - Organisation du travail et des activités

Crédits : 6 ECTS

### Public concerné et conditions d'accès

Niveau bac. Avoir une expérience professionnelle permettant de prendre conscience de ce qu'est une relation hiérarchique et une relation de collaboration.

#### Objectifs pédagogiques

Contribuer à l'efficacité du manager et de l'équipe, par la mise en œuvre de méthodes et de techniques adaptées, en améliorant l'organisation du travail.

#### Contenu de la formation

• Qu'est-ce que l'organisation

Organiser les activités, le travail, le temps / Synthèse des grands courants de pensée / Les spécificités des PME / Les principaux problèmes des PME

• L'organisation du travail et des activités

Analyse des activités, analyse de la répartition des tâches et des responsabilités / Analyse des Processus, des flux d'information / Analyse de la valeur / Analyse de postes de travail / Contrôle et évaluation du bon déroulement des activités, tableau de bord / Analyse et rédaction d'objectifs / Analyse et rédaction de procédures / Fonctionnement efficace du travail collaboratif / Conduite du changement

• La gestion de projet et la gestion des priorités

Gestion d'un projet / Repérer et sélec-

tionner les tâches prioritaires

## TET003 - Méthodes de recherche et traitement de l'information : entretiens et questionnaires professionnels

Crédits : 8 ECTS

#### Objectifs pédagogiques

Cet enseignement de nature méthodologique vise à permettre aux élèves, individuellement et collectivement, de :

- S'approprier les outils de base de la recherche et du traitement des informations, notamment la recherche documentaire, l'entretien, l'observation et le questionnaire, dans des contextes professionnels diversifiés.
- Développer une capacité de compréhension des conditions dans lesquelles le recueil et le traitement des informations peuvent être conduits.
- Acquérir des savoir-faire sur les étapes et les procédures pour effectuer un travail de recueil et de traitement de l'information.

#### Contenu de la formation

Il porte sur :

- **L'analyse des situations de relation dans lesquelles le professionnel est amené à intervenir** : son rôle, sa posture, les attentes des personnes concernées, les enjeux, les facteurs favorisant ou faisant obstacle au recueil de l'information...

- **Le travail de recueil d'information** : Les étapes de planification et les procédures pour effectuer un travail de recueil. Réalisation d'exercices pratiques concernant le choix d'une méthodologie et des outils de recueil appropriés.

- **L'entretien**. Définir ses objectifs selon le contexte d'activité. La situation d'entretien dans ses dimensions institutionnelles et relationnelles : la posture, le cadre, l'écoute, l'implication, les interactions.... Les différents types et la conduite de l'entretien : conditions physiques, émotionnelles et intellectuelles. La formulation de questions. La prise de notes. La gestion du temps.

- **Autres techniques de recueil des informations** : observations et questionnaires. Les justifications du recours à ces différentes méthodes (en fonction du questionnement et des objectifs poursuivis).

- **Les méthodes de recherche documentaire (en bibliothèque et sur l'Internet)** : les modes de lecture et d'interprétation des données statistiques ; les outils de la synthèse de documents...

- **Analyse et interprétation de l'information**. Systématisation de l'information recueillie : construction de graphiques, tableaux. Lecture et interprétation des données quantitatives.

- **Le passage de l'oral à l'écrit selon le contexte professionnel**. Les types de documents à produire et leurs usages : comptes rendus professionnels (comptes rendus de réunion), élaboration des plannings, notes de synthèse, rapports d'activité, rapports annuels, projets... et leurs spécificités langagières en fonction des destinataires.

- **L'éthique : La prise en compte des aspects déontologiques dans la mise en place des outils de recueil d'information**. Une réflexion est menée de façon plus approfondie à partir de l'analyse de situations professionnelles ou d'études de cas.

## CFA006 - Bases et outils de gestion de l'entreprise

Crédits : 6 ECTS

### Prérequis

Tout public

#### Objectifs pédagogiques

Rendre les auditeurs capables de remplir toutes les fonctions administratives d'une petite ou moyenne entreprise en s'appuyant si besoin sur des professionnels extérieurs dont il est nécessaire de connaître les missions, les champs et les modalités d'intervention (expert-comptable, SSII, avocat, etc).

#### Contenu de la formation

1. La gestion comptable (30%) : Le système comptable : le contexte réglementaire ; les différentes étapes de la production comptable ; les principaux comptes (définition, principes d'enregistrement, valorisation) ; les documents de synthèse (bilan et compte de résultat) ; les principaux traitements comptables courants ; les relations avec les experts comptables et les commissaires aux comptes.

2- La gestion fiscale (10%) : La TVA et les déclarations de TVA.

3. La gestion du personnel (10%) : La paie, les déclarations sociales, les congés, le processus administratif d'embauche et de rupture du contrat de travail.

4. La gestion commerciale (10%) : La facturation, le suivi des comptes clients, le contentieux commercial.

5. La gestion budgétaire (10%) : Le processus budgétaire : caractéristiques et principes essentiels ; le budget des ventes de la masse salariale, des investissements et celui de la trésorerie.

6. La gestion financière (15%) : Les enjeux financiers des TPE/TPI : le suivi de quelques SIG et ratios de gestion ; la maîtrise du BFR ; la trésorerie.

7. Le contrôle de gestion (15%) : Introduction aux coûts

partiels ; concept et calcul du seuil de rentabilité ; prévisions d'activité ; élaboration de tableaux de bord.

## TET014 - Outils informatiques pour les sciences du travail et de la société

Crédits : 4 ECTS

#### Objectifs pédagogiques

Cette formation a pour objectif de faire acquérir les savoir-faire, les usages et les connaissances liés à l'usage de l'outil micro-informatique.

#### Contenu de la formation

• Approches du dispositif de travail. Le fonctionnement du dispositif de travail : notions de base et fondamentaux. Les pré-requis techniques : les langages de l'ordinateur, numérisation et numérisation, compression, logiciels.

• Internet et communication informatisée. Internet comme espace de travail : structure et fonctionnement, notion de réseau informatique. Les constituants de l'Internet : des outils, des services et des hommes.

La communication en réseau: la messagerie, le Web, les outils de discussion et de collaboration. Les nouveaux outils de travail sur Internet : le Web 2.0.

• Le traitement de texte. Structure et composants du texte informatisé. Le passage des outils traditionnels à la typographie électronique. Savoir éditer, mettre en forme et mettre en page un document avec un logiciel de traitement de texte.

• Le tableau. Le tableau de données et sa structure. Du calcul simple aux formules et aux fonctions. Savoir construire une petite base de données. La représentation graphique des données.

• La présentation de l'information. Méthodologies de conception d'un diaporama : de la structure de la diapositive à la structure du diaporama. Méthodologies de conception et de présentation d'un diaporama. Les nouveaux outils de présentation : les logiciels de « Mind Mapping ».

## NFE001 - Les outils bureautiques

Crédits : 6 ECTS

### Public concerné et conditions d'accès

Pré requis : Savoir utiliser un ordinateur et des logiciels de base, utiliser l'environnement Windows, se connecter à l'Internet, rechercher une information sur le Web, envoyer un mail avec pièce jointe.

#### Objectifs pédagogiques

Savoir utiliser un navigateur, des outils en ligne, partagés, créer des documents complexes avec le traitement de texte Word, réaliser des calculs et graphiques avec le tableau Excel, créer une présentation complexe avec le logiciel de présentation PowerPoint.

#### Contenu de la formation

##### • Outils numériques (2 séances)

- Navigateurs Web (fonctionnalités, gérer l'historique, gérer les cookies, gérer ses signets...) - Recherches avancées sur le Web (langue, pays, critères logiques, mots clés, dates de publication...) - Travaux sur des fichiers pdf (concaténer des pdf, extraire une page, ajouter/enlever des pages, mettre / enlever une protection...) - Outils numériques et développement durable (les bonnes pratiques, aspects énergétiques, conseils) - Publier un document dans le Cloud, effectuer un questionnaire en ligne (Google Forms).

##### • Word (4 séances)

- Saisie, mise en forme, insertion d'une image, d'un graphique, polices, puces, numéros de pages, pieds de page, enregistrer au format pdf... Insertions de formes, tableaux, collage spécial, coller une image avec ou sans lien, - Révisions : correction de fautes, orthographe, grammaire, statistiques, casse, recherches, remplacements, mots accentués, interlignes, colonnes, marges, formats d'affichage, filigrane, lettrine, aperçus, impression, - Table des matières, des figures, mode révision pour corriger un document, note de bas de page, protection, publipostage, règle...

##### • Excel (5 ou 6 séances)

Calculs de base (somme, moyenne, médiane, %, +, -, \*, /, ..., format de cellule), mise en forme (police, taille, couleur, mise en gras...), Séries de nombre ou de mots, références absolues/relatives ; tirer une formule...

Formules simples TROUVE, RECHERCHE, TRONQUE, ARRONDI, CONCATENER...

Fonctions MAX, MIN, SI, SOMMESI, NBSI, MOYENNESI Graphiques de base ; mises en forme conditionnelles ; calculs à cheval sur plusieurs feuilles.

Filtres et tris (simples et multiples) sur les données Initiation aux Tableaux Croisés Dynamiques (TCD) simples, somme et moyennes, tris

Apprendre à bien organiser ses données

##### • Powerpoint (1 à 2 séances)

Créer un diaporama Powerpoint, insérer un titre, un texte, une image, un tableau de données, un graphique

Créer un schéma, l'animer, créer une figure groupée,

Créer des transitions entre diapositives,

déclenchement au clic ou minuté

Formats d'enregistrement du PowerPoint,

Utiliser le mode présentation lors

d'un exposé ou une réunion

Et en bonus...

Utiliser un agenda partagé, créer un Doodle pour organiser une réunion, réaliser et utiliser un flashcode...