

# 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. Sécuriser 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 œuvre 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, CDT, pouvoirs de l'employeur,

salaires, 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 sélectionner

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 recueil-

lie : 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 profes-

sionnels (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,

numérique 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 docu-

ment avec un logiciel de traitement de texte.

• Le tableur. 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 présen-

tation : 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 tableur 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...