



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Notre catalogue de formations



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation —

Chargé(e) d'Accueil – CA

Le chargé d'accueil intervient en front office dans un environnement multitâche en mettant ses compétences relationnelles au cœur de l'activité. Il accueille, oriente et répond aux demandes des interlocuteurs (visiteurs, clients, partenaires, prestataires, collaborateurs...) en face à face ou à distance.

Il mobilise des techniques en gestion de conflits et en gestion du stress lors d'échanges avec des interlocuteurs insatisfaits ou en situation de crise et communique occasionnellement en anglais lors d'échanges simples et usuels.

Il traite les flux d'informations reçus par différents canaux, en les redirigeant vers les personnes concernées. Il veille au suivi et à la traçabilité des interactions en enregistrant les données dans les systèmes d'information de la structure : logiciel de gestion de la relation client (CRM) et bases de données internes. Il mobilise les environnements numériques avec agilité et s'adapte aux évolutions constantes des outils.

Il travaille en autonomie en priorisant et triant les informations de manière indépendante. Il dispose d'une marge de manœuvre pour résoudre les situations complexes d'accueil, dans la limite de ses responsabilités et s'adapte rapidement aux imprévus et aux situations, en ajustant son comportement et en prenant en compte leurs besoins particuliers.

Emploi et insertion professionnelle

Le chargé d'accueil exerce dans tous types de structures privées, publiques, associatives, commerciales ou non, à des postes tels qu'agent d'accueil, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil, hôte-hôtesse d'accueil.

(Fiches Rome rattachées : M1601)

Durée de la formation

- Durée : 11 mois soit 1 450 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 4 semaines soit 140 heures

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Être orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

- Maîtriser la langue française orale et écrite : Fin de 3^{ème} / seconde (Français langue maternelle), niveau B1 acquis / B2* (FLE) en cours d'acquisition
- Maîtrise du clavier et de la souris, maîtrise des fonctions de base Windows, Word, messagerie électronique, navigation internet
- Notion d'anglais

* référentiel CECRL

Validation

- Certificats de Compétences Professionnelles « Assurer les activités d'accueil d'une structure »
 - Validation partielle du Titre CADGA délivré par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion RNCP36804
 - Niveau 4 (Bac)
- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise



Les plus de la formation

- Accompagnement individualisé
- Ateliers pratiques et mises en situation
- Plateforme e-learning
- Espace accueil-standard pédagogique
- Cours collectifs et en sous-groupes, avec présence d'un formateur
- Postes de travail individuels avec suite bureautique Office 2016, et applications en ligne Microsoft 365

Objectifs principaux de la formation

- Assurer l'accueil physique, téléphonique et à distance des différents publics.
- Gérer des situations d'accueil courantes et complexes,
- Traiter et gérer les flux d'informations internes et externes,
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit en français dans un contexte professionnel, et mobiliser les bases de l'anglais
- Adopter une posture professionnelle conforme au métier de chargé(e) d'accueil,
- Mettre en œuvre les compétences acquises dans le cadre d'une période d'application en entreprise,
- Se préparer à la certification et valoriser ses compétences
- Développer l'autonomie, les ressources personnelles et la confiance en soi, pour favoriser son insertion professionnelle.

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13 14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237

Informations générales



Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH

Établissements et Services de Réadaptation Professionnelle

51-53 boulevard Biron

93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP: Agence de services et de paiement



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation —

Chargé(e) d'Accueil et de Gestion Administrative – CADGA

Le chargé d'accueil et de gestion administrative intervient dans un environnement multitâche entre le front office (accueil et gestion des visiteurs) et le back office (gestion administrative).

Il assure l'accueil physique et téléphonique et traite les flux d'information entrants et sortants en garantissant la traçabilité des interactions.

Il prend en charge les travaux administratifs, la gestion des rendez-vous et des réunions, il assure de manière autonome la gestion des dossiers administratifs, traite les réclamations et litiges de premier niveau.

Il s'appuie sur d'excellentes compétences relationnelles et une agilité dans l'usage des outils numériques collaboratifs.

Emploi et insertion professionnelle

Le chargé d'accueil exerce dans tous types de structures privées, publiques, associatives, commerciales ou non, à des postes tels qu'Agent d'accueil, chargé d'accueil, secrétaire d'accueil, hôte-hôtesse d'accueil.

(Fiches Rome rattachées : M1601)

Durée de la formation

- Durée : 18 mois soit 2 400 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 12 semaines soit 420 heures

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Être orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

- Maîtriser la langue française orale et écrite : Fin de 3^{ème} / seconde (Français langue maternelle), niveau B1* acquis, B2 (FLE) en cours d'acquisition
- Maîtrise des savoirs de base en mathématiques
- Maîtrise du clavier et de la souris, maîtrise des fonctions de base Windows, Word, messagerie électronique, navigation internet
- Notion d'anglais

* référentiel CECRL

Validation

- Titre Professionnel (validation totale) ou Certificats de Compétences Professionnelles (Validation partielle) délivré par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion RNCP36804 – Niveau 4 (Bac)
- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise



Les plus de la formation

- Accompagnement individualisé
- Ateliers pratiques et mises en situation
- Plateforme e-learning
- Espace accueil-standard pédagogique
- Cours collectifs et en sous-groupes, avec présence d'un formateur
- Postes de travail individuels avec suite bureautique Office 2016, et applications en ligne Microsoft 365
- Des aménagements pour le passage de l'examen sont possibles sur présentation d'un certificat médical ou d'une attestation MDPH

Objectifs principaux de la formation

- Assurer les activités d'accueil physique, téléphonique et à distance,
- Prendre en charge les activités administratives courantes et le traitement des dossiers,
- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit en français dans un contexte professionnel et mobiliser les bases de l'anglais,
- Adopter une posture professionnelle de chargé(e) d'accueil et de gestion administrative,
- Mettre en œuvre les compétences acquises dans le cadre d'une période d'application en entreprise,
- Se préparer à la certification et valoriser ses compétences
- Développer l'autonomie, ses ressources personnelles et la confiance en soi, pour favoriser son insertion professionnelle.

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13 14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237

Informations générales



Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH

Établissements et Services de Réadaptation Professionnelle

51-53 boulevard Biron

93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP : Agence de services et de paiement



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation — **ALPHABÉTISATION**

Lire et écrire pour être autonome

Apprendre à lire, écrire, compter ;
utiliser les outils numériques :
vos premiers pas vers l'autonomie
et l'emploi !

Objectifs principaux de la formation

- Renforcer la compréhension de l'environnement socio-professionnel en français
- Atteindre le niveau DELF A1, possibilité de valider le Diplôme d'Etudes de Langue Française dans un organisme agréé (selon projet personnalisé)
- Acquérir les bases de l'écriture et de la lecture en français pour être autonome dans les démarches du quotidien
- Utiliser les outils numériques pour communiquer et s'organiser au quotidien
- Développer le raisonnement logique et mathématique
- Redynamiser la confiance et l'estime de soi en situation professionnelle

Durée de la formation

- Durée : 18 mois soit 2 350 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 3 à 6 semaines (selon projet personnalisé)

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Être orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

- À l'oral, être communicant : niveau A1* acquis ou A2* en cours
- Le français n'est pas la langue maternelle
- Non scolarisé en France
- Non scolarisé dans le pays d'origine
- Ne sait ni lire, ni écrire dans la langue maternelle

* référentiel CECRL

Programme

- Communiquer à l'oral et à l'écrit
- Élaborer son projet professionnel
- Utiliser les outils numériques
- Développer un raisonnement mathématique
- Apprendre à apprendre
- Travail individuel

Validation

- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise (selon projet personnalisé)



Les plus de la formation

- Accompagnement personnalisé
- Découverte des structures de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE)
- Visites d'entreprises à visée socioprofessionnelle et pédagogique
- Stages découvertes en entreprise
- Entraînement cognitif
- Cours collectif et en atelier avec présence d'un formateur
- Pratique des outils numériques collaboratifs
- Plateforme e-learning Onlineformapro
- Ateliers prononciation

Modalités de la formation

- Un projet personnalisé est défini avec le stagiaire et l'équipe pluridisciplinaire. Les objectifs de la formation sont réajustés en fonction des acquis, du rythme d'apprentissage et des besoins au regard des évaluations réalisées en cours de formation.
- Un accompagnement médico-psycho-social est proposé en fonction des besoins identifiés (médecin, assistante social, psychologue).

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP : Agence de services et de paiement



Informations générales

Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH
Établissements et Services de
Réadaptation Professionnelle
51-53 boulevard Biron
93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13 14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation —

THREIFLE

Post-alphabétisation

Écrire pour agir

Consolider les bases pour s'exprimer, comprendre et construire son projet professionnel

Objectifs principaux de la formation

- Atteindre le niveau A2* à l'écrit et à l'oral avec la possibilité de valider le diplôme d'Études de Langue Française dans un organisme agréé (selon projet personnalisé)
- Poursuivre l'acquisition des savoirs de base en français, mathématiques et outils numériques
- Développer l'autonomie au quotidien pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle
- Travailler à l'émergence et la validation d'un projet professionnel, valoriser ses compétences

Durée de la formation

- Durée : 13 mois soit 1 530 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 1 à 2 semaines (selon projet personnalisé)

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Être orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

- À l'oral, être communicant : niveau A2* acquis
- Le français n'est pas la langue maternelle
- Non scolarisé en France
- Peu ou pas scolarisé dans le pays d'origine
- À l'écrit : niveau A1.1* acquis, début de niveau A1

* référentiel CECRL

Programme

- Communiquer à l'oral et à l'écrit
- Élaborer son projet professionnel
- Utiliser les outils numériques
- Développer un raisonnement mathématique
- Apprendre à apprendre
- Travail individuel

Validation

- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise (selon projet personnalisé)



Les plus de la formation

- Accompagnement individualisé
- Découverte des structures de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE)
- Visites d'entreprises à visée socioprofessionnelle et pédagogique
- Stages découvertes en entreprise
- Entraînement cognitif
- Cours collectifs et en ateliers en présence d'un formateur
- Pratique des outils numériques collaboratifs
- Plateforme e-learning Onlineformapro
- Ateliers prononciation

Modalités de la formation

- Un projet personnalisé est défini avec le stagiaire et l'équipe pluridisciplinaire. Les objectifs de la formation sont réajustés en fonction des acquis, du rythme d'apprentissage et des besoins au regard des évaluations réalisées en cours de formation.
- Un accompagnement médico-psycho-social est proposé en fonction des besoins identifiés (médecin, assistante social, psychologue).

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP: Agence de services et de paiement



Informations générales

Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH
Établissements et Services de
Réadaptation Professionnelle
51-53 boulevard Biron
93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13

14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation —

THREIFLE Français Langue Étrangère

Écrire pour agir

Le français comme clé de
l'autonomie et de l'insertion
professionnelle

Objectifs principaux de la formation

- Poursuivre l'acquisition des savoirs de base en français, mathématiques et outils numériques
- Développer l'autonomie au quotidien pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle
- Travailler à l'émergence et la validation d'un projet professionnel, valoriser ses compétences
- Atteindre le niveau B1* à l'écrit et à l'oral avec la possibilité de valider le diplôme d'Etudes de langue Française dans un organisme agréé (selon projet personnalisé)

Durée de la formation

- Durée : 13 mois soit 1 530 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 1 à 2 semaines (selon projet personnalisé)

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Etre orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

- À l'oral, être communicant : niveau A2* acquis
- Le français n'est pas la langue maternelle
- Non scolarisé en France
- Scolarisé dans le pays d'origine
- À l'écrit niveau A2* acquis

* référentiel CECRL

Programme

- Communiquer à l'oral et à l'écrit
- Élaborer son projet professionnel
- Utiliser les outils numériques
- Développer un raisonnement mathématique
- Apprendre à apprendre
- Travail individuel

Validation

- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise (selon projet personnalisé)



Les plus de la formation

- Accompagnement individualisé
- Découverte des structures de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE)
- Visites d'entreprises à visée socioprofessionnelle et pédagogique
- Stages découvertes en entreprise
- Entraînement cognitif
- Cours collectifs et en ateliers avec présence d'un formateur
- Pratique des outils numériques collaboratifs
- Plateforme e-learning Onlineformapro
- Ateliers prononciation

Modalités de la formation

- Un projet personnalisé est défini avec le stagiaire et l'équipe pluridisciplinaire. Les objectifs de la formation sont réajustés en fonction des acquis, du rythme d'apprentissage et des besoins au regard des évaluations réalisées en cours de formation.
- Un accompagnement médico-psycho-social est proposé en fonction des besoins identifiés (médecin, assistante social, psychologue).

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP : Agence de services et de paiement



Informations générales

Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH
Établissements et Services de
Réadaptation Professionnelle
51-53 boulevard Biron
93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13 14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237



CRÉATEURS D'EMPLOIS
À VALEUR HUMAINE AJOUTÉE

Formation —

REMISE À NIVEAU

Passerelle pro

Réactiver ses connaissances
et valoriser ses compétences
pour réussir une formation
qualifiante de niveau 3 ou 4

Objectifs principaux de la formation

Acquérir et consolider les connaissances et
aptitudes nécessaires à l'entrée en
formation qualifiante (niveau 3 ou 4).
En fonction des prérequis de la formation
visée :

- Développer ses compétences linguistiques en français écrit et oral
- Développer son raisonnement logico-mathématique pour résoudre des problèmes, utiliser les pourcentages
- Apprendre les bases des outils numériques
- S'initier à la communication professionnelle
- Développer ses ressources personnelles, sa confiance en soi
- Consolider son projet professionnel, valoriser son parcours et ses compétences

Durée de la formation

- Durée : 7 mois soit 810 heures de formation
- 30 heures par semaine
- Stage en entreprise de 1 à 2 semaines (selon projet personnalisé)

Conditions d'entrée

- Être bénéficiaire de la RQTH
- Être orienté par la MDPH

Niveau d'entrée

En français :

- Produit un message en respectant la construction d'une phrase simple
- Lit et comprend un document usuel
- Exprime un propos en utilisant un vocabulaire approprié
- Niveau A2* acquis / B1* en cours (oral et écrit)

En maths :

- Réalise des opérations simples d'addition, soustraction, multiplication
- Compte et dénombre ; compare et classe les nombres
- Évalue un ordre de grandeur

Scolarité (selon projet visé) : niveau fin d'études primaires / fin collège

Se projette de manière réaliste dans la formation qualifiante et le métier visés

* référentiel et CECRL

Validation

- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise



Les plus de la formation

- Accompagnement personnalisé
- Pédagogie active de projet, mises en situation, simulations
- Soutien personnalisé pour la consolidation du projet professionnel
- Cours en collectif, en atelier avec présence d'un formateur
- Pratique des outils collaboratifs numériques
- Remédiation cognitive
- Plateforme e-learning Onlineformapro
- Visites d'entreprises à visée professionnelle et pédagogique

Modalités de la formation

- Un projet personnalisé est défini avec le stagiaire et l'équipe pluridisciplinaire. Les objectifs de la formation sont réajustés en fonction des acquis, du rythme d'apprentissage et des besoins au regard des évaluations réalisées en cours de formation.
- Un accompagnement médico-psycho-social est proposé en fonction des besoins identifiés (médecin, assistante social, psychologue).

Prise en charge et admission

- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie.
- Les stagiaires sont rémunérés par l'ASP* au titre de la Formation Professionnelle.

* ASP : Agence de services et de paiement



Informations générales

Accueil de jour avec un service de restauration

☎ 01 49 46 77 00

✉ contact-esrp@anrh.fr

ESRP ANRH
Établissements et Services de
Réadaptation Professionnelle
51-53 boulevard Biron
93400 Saint-Ouen-Sur-Seine



www.anrh.fr

Validation

- Bilan individualisé de fin de formation
- Attestation de formation
- Livret de stage en entreprise

Accès transports en commun

Métro

Mairie de Saint-Ouen

13 14

Porte de Clignancourt

4

Bus

Arrêt Godillot - 166 255

Arrêt Eugène Lumeau Les Écoles - 85

Arrêt Mairie Saint-Ouen - 173 237