



RNCP 36803
Formacode : 35052 ;
35071 ; 15052

Titre professionnel Employé(e) Administratif et d'Accueil (Niveau 3)

Alternance : 1 semaine en Centre / 3 semaines en Entreprise

Durée : 420 h en Centre – Contrat en alternance de 12 mois maximum

Le métier-les missions

L'Employé(e) Administratif et d'Accueil (EAA) 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/elle véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il/elle 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.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il/elle assure les travaux courants de secrétariat : il/elle présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.

Au quotidien, il/elle assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il/elle effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe. Il/elle assiste l'équipe en gérant l'accueil des visiteurs et les flux d'appels multicanaux, en gérant la prise de rendez-vous et la tenue des agendas ainsi qu'en organisant les réunions et les déplacements.

L'Employé(e) Administratif et d'Accueil exerce son activité sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il/elle organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité.

Les métiers accessibles

La dénomination les plus courantes des emplois accessibles sont les suivantes (A titre d'exemple) :

- Agent(e) administratif,
- Employé(e) administratif,
- Employé(e) de bureau,
- Agent(e) d'accueil,

Objectifs : A la fin de la formation, les Alternant(e)s seront en capacité de (d') :

➔ **Réaliser les travaux administratifs courants**

d'une structure : Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte, Trier et traiter les e-mails et le courrier, Classer et archiver les informations et les documents, ...

➔ **Assurer l'accueil d'une structure** :

Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs, Traiter les appels téléphoniques, Répondre aux demandes d'informations internes et externes

Conditions d'accès

Prérequis : Pas de pré requis réglementaires

Prérequis préconisés : Maîtrise du français oral/écrit courant (Niveau B1 du CECRL), connaissances de base en bureautique

Lieu de formation

IDEV Marseille : dg@idevformation.com

☎ : 04.13.25.92.13 – 06.71.70.37.56

IDEV Martinique (Fort-de-France) :

dg@idevformation.com

☎ : +596 696 30 28 11

IDEV Guadeloupe (Baie-Mahault) :

dg@idevformation.com

☎ : 05 90 02 63 44

Prochaine(s) session(s)

Nous contacter pour obtenir les dates précises à l'adresse suivante: dg@idevformation.com

Publics Concernés

Contrat d'Apprentissage :

- Avoir entre 16 et 29 ans (15 ans sous conditions ; âge maximum 34 ans sous condition),
- Pas d'âge limite : personne avec une RQTH, créateur/repreneur d'entreprise, sportif de haut niveau.

Contrat de professionnalisation :

- Jeunes de 16 à 25 ans révolus pour compléter leur formation initiale,
- Bénéficiaires du RSA ou ASS ou AAH ou les personnes sortant d'un contrat CUI,
- Demandeurs d'emploi d'au moins 26 ans.

Modalités de recrutement et délais d'accès

Suite demande/candidature : le demandeur sera contacté dans les 48 heures par IDEV :

- Entretien collectif et/ou individuel
- Analyse du CV et mise en relation avec les entreprises partenaires

Délais d'accès : entre 7 et 1 mois

Coût de la formation

- 100% prise en charge par l'OPCO si contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation

Accessibilité

- Personne en Situation de Handicap (PSH) :

- **Adaptation** du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant)
- **Personnalisation** du parcours et déploiement de moyens de compensation en centre comme en entreprise

Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires...

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap dont PMR

Programme de la formation

Modules professionnels :

→ **BC1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure** (RNCP36803BC01)

→ **BC2 : Assurer l'accueil d'une structure** (RNCP36803BC02)

Horaires de la formation au sein du Centre :

De 8h30 à 12h30 et de 13h30 h à 16h30

Méthodes mobilisées

Basée sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive, les méthodes et modalités pédagogiques utilisées sont axées sur l'individualisation des parcours au travers de :

- La pédagogie de l'alternance : Approche par compétences, Analyse des situations de travail (*Séances de retours réflexifs et d'entraînements à l'analyse de situations vécues en entreprise*), Etudes de cas
- Des outils dédiés : Livret d'Alternance, Travaux en sous-groupes, Fiches navette (*missions à réaliser en entreprise*), Plateforme LMS

Modalités d'évaluation

- Evaluations formatives tout au long du parcours (*Mises en situation, Etude de Cas, EPCF et auto-évaluation*) et certificatives basées sur les critères d'évaluation du référentiel du diplôme

Modalités de certification

Inscription et présentation à une session d'examen organisée par IDEV Formation en fin de parcours pour le compte du certificateur (*Ministère du Travail, du plein Emploi et de l'insertion*)

Possibilité de valider 1 ou des Blocs de compétences

Conformément au règlement d'examen :

- **Mise en situation professionnelle** : Epreuve écrite (Durée 4h20) : mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive.
 - 1) Mise en situation écrite (Durée 2h45) : Réalisation de tâches administratives et production de documents),
 - 2) Mise en situation orale (Durée 1h00) : Accueil d'un visiteur et d'un collaborateur, traitement de deux appels téléphoniques, rédaction d'un message, renommage et classement numérique de documents.
- **Entretien final** : Epreuve orale (Durée 15 mn) avec le jury

Equivalences/ Passerelles autres certifications

Pas de liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations, mais seulement avec l'ancienne version de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle : Lien à consulter : [RNCP36803 - TP - Employé administratif et d'accueil](#)

Suites de parcours possibles et débouchés

- Les titulaires de ce Titre Professionnel peuvent avoir accès aux Bac Pro ou à d'autres certifications de niveau 4 pour poursuivre leur parcours professionnel, dans le cadre de la formation tout au long de la vie,
- Exemples : Bac Pro AGORA, Titre Professionnel Secrétaire Assistant(e), Titre Professionnel Secrétaire Assistant(e) Médico-Social, ...