



## Titre Employé administratif et d'accueil

Formation sanctionnée par un titre du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion d'un niveau CAP/BEP (Equivalence Niveau III Européen)  
Habilitation par la DREETS  
RNCP : 36803  
Code(s) NSF : 324t Saisie, mise en forme et communication des données  
Formacode(s) : 35052 Accueil/35071 Technique administrative/15052 Bureautique  
Date de publication de la fiche : 05-08-2022



### OBJECTIFS

L'employé 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 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.

**Bloc de compétences 1 :** Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

**Bloc de compétences 2 :** Assurer l'accueil d'une structure



### MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

Vous êtes encadré par votre responsable pédagogique. Vous bénéficiez d'un parcours personnalisé correspondant à vos capacités et compétences. Les séances de formation sont ainsi animées par un spécialiste métier, possédant à minima un diplôme de niveau V Européen. Parcours alternant du présentiel, de la visioconférence ou des travaux à distance via notre plateforme Nellapp.

### PRÉ-REQUIS

Niveau 3ème ou expérience professionnelle,  
Maîtrise des savoirs de base ( lire-écrire et compter)  
+ Passage d'un test de capacité d'apprentissage



### CERTIFICATION (examen)

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury extérieur au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session (Projet de mise en application professionnelle) , éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat (Dossier professionnel) ;
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. (2 évaluations obligatoires pour le titre)
- Il est possible de passer 1 ou plusieurs bloc(s) de compétences

Le stagiaire est informé que la session d'examen pourra se tenir dans un autre bassin.

Les diplômes préparés sont des titres professionnels soumis à des mises à jours par le ministère du travail, de ce fait le programme et le planning reste prévisionnel et peut être modifié le jour de votre entrée en formation.

**Si obtention d'un seul CCP possibilité de repasser les CCP manquants dans un délai de 5 ans dont un an sans repasser par un cursus de formation.**



### MODALITES DE LA FORMATION

PRESENTIEL MIXTE	
Sessions :	Mars Septembre
Durée :	6 mois de formation
Période en entreprise (PAE) :	4 semaines de stage

	REFERENTIEL	APRES POSITIONNEMENT*
Centre	364 h	364 h
Stage PAE	133 h	133 h
FOAD synchrone	175 h	175 h
FOAD asynchrone	21 h	21 h
Examen	14 h	14 h
<b>Total</b>	<b>707 h</b>	<b>707 h</b>

\* Durée ajustable en fonction des acquis antérieurs et de la situation du bénéficiaire. Il est possible de valider tout ou partie des blocs de compétences de cette formation.

Centre accessible aux personnes en situation de handicap  
Pour toute précision, merci de contacter le référent handicap à [contact@adrec-formation.fr](mailto:contact@adrec-formation.fr)

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences.

### FICHE RNCP ET DÉBOUCHÉS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/>

**Suite de parcours envisageables :** Diplômes en secrétariat de l'éducation nationale ou des ministères de niveau IV

Equivalences avec d'autres certifications : Sans objet

TAUX DE RECOMMANDATION 86% sur 2023

TAUX DE RÉUSSITE 92% sur tous nos centres en 2023

TAUX D'EMPLOI 70% sur 2023

LIEUX DE FORMATION	Clermont-Fd Lyon Bordeaux Versailles Montpellier
--------------------	--

## BLOCS DE COMPETENCES

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il 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 assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones, et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

### Bloc de compétences 1

301 h

#### Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

- 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.

#### Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)

(28h compris dans le bloc)

### Bloc de compétences 2

273 h

#### 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.

#### Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)

(28h compris dans le bloc)

### Passage de la Certification

#### Techniques de recherche d'emploi

- Méthodologie CV et lettre de motivation
- Technique de recherche stage
- Réseaux sociaux professionnels (Linkedin...)

Gratuit

e-learning

e-learning

e-learning

#### Préparation aux épreuves

- Votre métier votre référentiel
- Préparer mon examen écrit
- Réussir son examen oral

Gratuit

e-learning

e-learning

e-learning

#### Pour toutes nos formations

Accès illimité à la plateforme e-learning Nellapp.com

Vous avez accès à plus de 20 modules, 100 cours, 1000 vidéos, 85 QCM & Cas pratiques

La plateforme vous permet de préparer vos cours, mais aussi de réviser et d'aller plus loin pour acquérir plus de compétences

Posez vos questions sur vos cours, votre programme en direct sur la plateforme

Accédez en direct à votre Agenda en ligne

[https://www.youtube.com/watch?v=VuP-AXZ8TKA&t=2s&ab\\_channel=NELLAPP](https://www.youtube.com/watch?v=VuP-AXZ8TKA&t=2s&ab_channel=NELLAPP)

# PROGRAMME

Bloc 1 Bloc 2

Programme et dossier professionnel (à présenter au jury)		49 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La production de documents		21 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Perfectionnement Secrétariat (SEC106 / BUR107)	(dont 7h e-learning) (dont 28h visio)	35 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accueil téléphonique et physique	(dont 7h e-learning) (dont 28h visio)	56 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Méthode de rédaction</b>	(dont 7h e-learning) (dont 21h visio)	28 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Word	(dont 21h visio)	49 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Excel	(dont 7h visio)	42 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Powerpoint		7 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Outils collaboratifs	(dont 28h visio)	35 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Environnement entreprise & RH		7 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion, organisation et planification		21 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Collecte de l'information		7 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Information Juridique		35 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obligations légales		21 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ingénierie de la formation	(dont 7h visio)	7 h	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Communication orale		21 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Projet de mise en application	(dont 7h visio)	63 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Evaluations en cours de formation (livret d'évaluation à remettre au jury)	(dont 21h visio)	56 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Passage de la Certification		14 h	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

