

# EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL (TP)



Nombre de participant : de 1 à 12 personnes  
Durée : 231h - (4 à 6 mois) Délai d'inscription : J-21  
Formation en continue ou alternance (2 sessions / an)  
Lieu : France Entière - La Réunion - À distance

## TARIF DE FORMATION

Sur devis selon profil/ financement OPCO, CPF, Pôle emploi, La Région, code RNCP17791 (Formation exonérée de TVA)

### Public concerné :

Tout public, Salarié ou demandeur d'emploi  
+ de 18 ans. Accessible aux personnes en situation de handicap. Contacter le référent handicap.

### Pré-requis :

Être à l'aise avec les outils informatiques.  
PC portable requis.

### Déroulement de la formation :

1 jour de formation par semaine en alternance  
+ Période en entreprise (stage ou contrat d'apprentissage)  
+ Période d'accompagnement à la recherche d'emploi,  
+ Soutien personnalisé à distance,  
+ Période de préparation et passage des examens  
+ Période de mobilité possible en France ou à l'Étranger.

### Modalités pédagogiques :

Formation en salle et/ou à distance en visioconférence  
Formation accessible en situation de travail (AFEST)  
Formation par demi-journée d'enseignement théorique et de mise en pratique. Participation active.

### Poursuite de parcours :

Diplôme de niveau Bac+2

### Expériences professionnelles :

Formateurs professionnels d'expériences diplômés et certifiés.

### Objectifs :

A la suite de la formation, le stagiaire est capable de :

- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- Assurer l'accueil d'une structure

### Programme de la formation :

#### CCP1 : Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure (150h)

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 mails et le courrier  
Classer et archiver les informations et les documents

#### CCP2 : Assurer l'accueil d'une structure (81h)

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

### Moyens pédagogiques :

Démonstration et ateliers de mise en situation pratique.  
E-learning, Utilisation des outils numériques,  
Développement de projets professionnels

# AIRLISE



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

## EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

RNCP17791 - Formacode 35052 – code Rome : MS1601 - code NSF 324t :

Saisie, mise en forme et communication de données

### Objectifs et contexte de la certification :

Le titre professionnel Employé administratif et d'accueil de niveau 4, se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. À chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

### Activités visées :

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. 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.

L'employé 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 organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de la structure.

L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques.

Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

### Secteur d'activité :

L'emploi s'exerce dans tout type de structure, publique, privée, commercial ou non quel que soit le secteur d'activité.

### Métier visé :

Agent administratif.  
Employé administratif.  
Employé de bureau.  
Agent d'accueil.