

# EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

L'employé administratif et d'accueil (EAA) exerce ses fonctions dans le quotidien d'un service ou d'une structure.

**Titre professionnel de niveau 3**

**N° de fiche : RNCP36803**

## METIERS CIBLES

Agent administratif  
Employé administratif  
Employé de bureau  
Agent d'accueil

## COMPETENCES DEVELOPPEES

### 1. Savoir réaliser les travaux administratifs courants d'une structure et utiliser les outils de fonctionnement propres à la structure

Réception et expédition du courrier

Saisie et actualisation des documents professionnels

Utilisation des outils bureautiques

Utilisation de messageries et logiciels spécifiques

### 2. Assurer l'accueil téléphonique et physique d'une structure et répondre aux différentes demandes d'informations

Accueil physique des visiteurs

Traitement des appels téléphoniques

Effectuer les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations (interne ou externe)

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### MODULE 1

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

### MODULE 2

#### 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

**Modules transverses :** compétences psychosociales, activité physique adaptée, communication écrite et orale, compétences informatiques, anglais.

La formation est dispensée par un formateur spécialisé et se déroule en salle de cours équipée de postes de travail individuels.

## DUREE DE LA FORMATION

Remise à niveau possible en amont

45 semaines de formation

Durée totale de 1440h dont 640h en entreprise

## FINANCEMENT

Formation financée par la Sécurité Sociale

Statut de stagiaire de la formation professionnelle avec une rémunération aux conditions définies par le Conseil Régional

## PREREQUIS

### Par la MDPH :

- Bénéficier d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH)
- Bénéficier d'une décision d'orientation professionnelle vers la formation

### Autres pré-requis :

- Avoir 16 ans ou plus
- Disposer de compétences de base en compréhension orale, lecture et écriture

## MODALITES DE VALIDATION

Le titre professionnel de niveau 3 est délivré à l'issue d'épreuves théoriques et pratiques :

- Mise en situation professionnelle
  - Mise en situation écrite
  - Mise en situation orale à partir d'un scénario d'une situation d'accueil, d'appel téléphonique et de demande de renseignements
- Entretien final

## NOS SPECIFICITES

Programme individuel de développement des compétences

Hébergement et restauration sur site

## PEDAGOGIE

- Accompagnement individualisé et adapté assuré par un référent de parcours et un référent professionnel
- Adaptation des contenus
- Accompagnement vers l'apprentissage
- Mise à disposition pendant la formation de matériels techniques, numériques et de ressources pédagogiques
- Acquisition de techniques de recherche d'emploi

## MOYENS

- Plateau technique
- Salle informatique
- Atelier d'application
- Stages en entreprise

## METHODES

- Individualisation des parcours
- Pédagogie multimodale
- Apprentissage par situations
- Modules de soutien

## ACCOMPAGNEMENT PLURIDISCIPLINAIRE

- Bilan global initial avec l'équipe pluridisciplinaire pédagogique et medico-psycho-sociale
- Accompagnement personnalisé selon les besoins et attentes de chacun

## SUITE DU PARCOURS

Dispositif de suivi et d'accompagnement vers et dans l'emploi (TREMPEO) pour les personnes résidant en Haute-Savoie

## ENVIE DE DÉCOUVRIR LA FORMATION LORS D'UNE IMMERSION ?

Notre équipe propose chaque mois de vous rencontrer durant deux journées et demi d'accueil et de découverte afin de vous aider dans votre prise de décision !

**Contactez notre secrétariat pour plus d'informations !**



[www.ofil-emploi.fr](http://www.ofil-emploi.fr)

Siège social, ESRP/ESPO OFIL Annecy, 24 route de Thônes, 74490 Annecy, 04.50.64.04.00  
ESRP OFIL Cluses, 52 Av. de la Sardagne, 74300 Cluses, 04.50.98.18.14