

Parcours qualifiant

Titre professionnel

Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

Réf : EAA2025

N° CARIF : Sans objet

Le métier

Code ROME : M1602 - Opérations administratives, M1601 - Accueil et renseignements, M1606 - Saisie de données

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'information 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'activités 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.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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

Débouchés :

Ce métier s'exerce dans tous types d'entreprises, tous secteurs d'activités. L'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil peut évoluer sur des missions de Secrétaire Assistant(e).

La formation

Informations principales

Public :

Demandeurs d'emploi, salariés

Prérequis :

- Être volontaire et motivé pour s'engager dans une démarche d'insertion socio professionnelle rapide et durable
- Avoir validé un projet professionnel dans le secteur
- Une première connaissance des outils numériques, des règles de base en français et en mathématiques est conseillée

Prix :

Nous consulter

Financement :

Formation éligible au CPF. Nous consulter étudier les pistes de financement.

Durée :

805 h (dont 210 h en entreprise). La durée et le rythme de la formation sont adaptés pour servir au mieux les objectifs et les besoins de chacun.

Certification(s) proposée(s) :

Titre Professionnel de niveau 3 délivré par le Ministère chargé de l'emploi.

Objectifs :

- Se former aux compétences attendues du métier
- Préparer l'examen du Titre professionnel d'Employé Administratif et d'Accueil
- Booster son employabilité par l'acquisition de connaissances et de compétences complémentaires

Dates de session :

Consulter notre site internet.

Lieu de formation :

1840 avenue de Colmar
47000 AGEN

Information collective :

Nous contacter

Contacts et renseignements

Stéphanie SORIANO

Déléguée Territoriale,
Référente Handicap

05 53 87 73 34

lotetgaronne@insup.org

Programme de formation

Accueil, positionnement et bilans

- Accueil
- Positionnement
- Adaptation continue du parcours
- Bilan intermédiaire et final

CCP 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.

CCP 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

Réalisation du dossier professionnel et préparation à la session de validation

- Réaliser le dossier professionnel (techniques rédactionnelles, élaboration du dossier professionnel)
- Se préparer à l'épreuve de synthèse et à l'entretien

Connaissance de l'environnement professionnel et techniques de recherche d'emploi

- Être autonome dans ses démarches de recherche d'emploi
- Être en capacité de négocier les périodes d'immersion en entreprise
- S'insérer professionnellement : transformer l'immersion en embauche durable (CDI, contrat en alternance)

Périodes pratiques en entreprise

- Préparer la session de validation
- Acquérir des compétences et attitudes professionnelles
- Négocier un contrat de travail

Options

Hôte de caisse

- Découvrir l'encaissement dans un point de vente
- Appliquer les principes de base de l'accueil en caisse
- Utiliser un terminal de paiement
- Identifier les différents moyens de paiement

Modules transversaux

- Développer sa posture professionnelle
- Plateforme DIDACT - Centre de ressources numériques
- Apprendre à apprendre
- Sensibilisation au développement durable
- Communication
- Bureautique

Modalités de la formation

Modalités d'entrée en formation

- Bénéficier d'une prescription de son conseiller emploi ou s'inscrire directement via la plateforme [MonCompteFormation](#)
- Délais d'accès de 15 jours maximum
- Réunion d'information collective : présentation de l'action de formation, de l'équipe pédagogique et des conditions de déroulement de l'action, complétude d'un questionnaire de renseignement
- Entretien individuel de recrutement : vérification des prérequis pédagogiques et des conditions d'accès à la formation, évaluation des connaissances par un questionnaire à choix multiples, évaluation de la faisabilité du projet et de la motivation du candidat.

Modalités d'accueil et moyens techniques

[Connaitre nos modalités d'accueil](#)

Modalités pédagogiques

- Parcours individualisé et évolutif bâti à partir d'un positionnement, du parcours antérieur et des objectifs à atteindre
- Formation mêlant plusieurs modalités pédagogiques (cours théoriques, ateliers, Formation Ouverte et A Distance – FOAD tutorée)
- Mise en situation professionnelle (cas pratiques, période d'alternance en entreprise, ...)

Modalités de validation

- Évaluations continues tout au long de la formation par l'équipe pédagogique
- Attestation de fin de formation et de compétences acquises délivrée en fin d'action
- Validation du Titre professionnel d'Employé Administratif et d'Accueil ou d'un des 2 CCP.