

Document d'information
Titre Professionnel
EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL
Session 2025/2026

Titre de la formation et références

Nom de la formation : TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL

Enregistrement au RCNP ou RS et code associé : RNCP36803

Date d'échéance de l'enregistrement : 01/09/2025

Niveau : Niveau 3 (CAP/BEP)

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Code NSF : 324t - Saisie, mise en forme et communication des données

Formacode : 35052- Accueil, 35071- Technique administrative, 15052- Bureautique

Code.s fiche.s ROME la.les plus proche.s : M1601- Accueil et renseignements, M1606- Saisie de données, M1602- Opérations administratives

Textes de référence :

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

- Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi
- Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

- Arrêté du 6 avril 2018 relatif au titre professionnel d'employé administratif et d'accueil
- Arrêté du 5 juillet 2022 portant prorogation du titre professionnel d'employé administratif et d'accueil
- Prolongation de 2 ans à partir du 01/09/2023

Public visé

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant se former à la gestion administrative courante ainsi qu'à l'accueil d'une structure. Elle nécessite diverses aptitudes telles que la gestion des priorités, la capacité d'adaptation, le contrôle de soi et le sens de l'organisation.

Il est également recommandé d'aimer travailler avec les outils de bureautique et le contact avec le public.

La formation est accessible aux personnes en reconversion, aux apprentis, aux salariés ainsi qu'aux demandeurs d'emploi.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
 Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap et consultez la page suivante :
<https://upvfd.fr/referent-handicap/>

Prérequis

Aucun prérequis.

Conditions d'accès et délais

- Réunions d'information collective jusqu'à fin 2024
- Dépôt du dossier d'inscription par le candidat jusqu'au 10 janvier 2025
- Etude du dossier d'inscription par l'équipe pédagogique UPVFD
- Du 20 au 31 janvier 2025
 - Entretien de candidature
 - Tests de positionnement
 - Repérage des acquis professionnels
 - Identification des compétences transversales
 - Proposition de parcours
- Début de la formation : 3 février 2025

Equivalences

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- CCP1 : RNCP36803BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- CCP2 : RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure

Les dispenses et équivalences sont définies dans l'arrêté du 6 avril 2018 relatif au titre professionnel d'employé administratif et d'accueil et sont mises à jour régulièrement par le ministère. Les titulaires des certificats de compétences professionnelles obtenus antérieurement à la publication de cet arrêté sont réputés avoir obtenu les nouveaux certificats de compétences professionnelles selon le tableau de correspondance figurant ci-dessous :

TITRE PROFESSIONNEL Employé administratif et d'accueil (arrêté du 1er août 2013)	TITRE PROFESSIONNEL Employé administratif et d'accueil (arrêté du 6 avril 2018)
CCP1 - Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure	Aucune correspondance
Aucune correspondance	CCP1 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
CCP2 - Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information	CCP2 - Assurer l'accueil d'une structure

Le titre professionnel est accessible par capitalisation des certificats de compétences professionnelles (CCP) ou à la suite d'un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Une ancienne version de la certification professionnelle est reconnue en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP36803BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure	<u>RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil</u>	RNCP17791BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure	<u>RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil</u>	RNCP17791BC02 - Assurer l'accueil d'une structure

Objectifs de la formation

1/ Compétences attestées à l'issue de la formation :

RNCP36803BC01- 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

RNCP36803BC02 - 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

2/ Suites de parcours et les débouchés :

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 :

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

Contenus de la formation

Nombre total d'heures de formation : 546h

Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure (329h)

Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure		329 h
Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte	Maitriser les fonctionnalités de base d'un logiciel de traitement de texte	
	Organiser et structurer le contenu des documents	
	Incorporer des éléments graphiques et multimédias	
	Assurer la qualité et la professionnalité des documents	
Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur	Maitriser les fonctionnalités de base d'un tableur	
	Organiser et structurer les données dans un tableur	
	Utiliser les fonctions avancées pour l'analyse des données	
	Mettre à jour et partager des données de manière collaborative	
Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information	Maîtriser les outils de communication collaborative	
	Utiliser les outils de gestion de projet et de tâches	
	Collaborer sur des documents partagés en ligne	
	Optimiser la gestion et le partage de l'information	
Trier et traiter les mails et le courrier	Maîtriser les fonctionnalités de base des clients de messagerie	
	Organiser et prioriser les emails entrants	
	Utiliser les outils avancés pour une gestion efficace des emails	
	Traiter et organiser le courrier physique	
Classer et archiver les informations et les documents	Comprendre les principes de base du classement des documents	
	Maîtriser les outils et techniques d'archivage physique et numérique	
	Assurer la sécurité et la confidentialité des informations archivées	
	Gérer le cycle de vie des documents	

Assurer l'accueil d'une structure		161 h
Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs	Maîtriser les techniques d'accueil en entreprise	
	Gérer les outils et les procédures d'orientation	
	Assurer la gestion des attentes et des besoins des visiteurs	
	Communiquer efficacement avec les visiteurs et les collaborateurs	
Traiter les appels téléphoniques	Maîtriser les techniques de communication téléphonique	
	Gérer les appels entrants et sortants efficacement	
	Assurer la gestion des situations difficiles au téléphone	
	Optimiser l'efficacité des communications téléphoniques	
Répondre aux demandes d'informations internes et externes	Maîtriser les techniques de communication pour répondre aux demandes	
	Connaître et accéder aux sources d'information pertinentes	
	Gérer et prioriser les demandes d'informations	
	Assurer la qualité et la pertinence des réponses fournies	

Développement personnel et professionnel (28h)

Coaching individualisé, accompagnement, bilans, évaluations formatives, etc. (28h)

Suivi et modalités d'évaluation

1/ Suivi des stagiaires :

- Tutorat synchrone et asynchrone individuel et collectif tout au long de la formation
- Bilans individuels à la fin de chaque étape de formation permettant de situer le stagiaire dans ses pratiques et sa progression
- Suivi de l'alternance par un référent : échanges avec les tuteurs / maîtres d'apprentissage
- Mesure par l'OF de la satisfaction des stagiaires : ces évaluations sont proposées à la fin de chaque étape de formation durant le cursus de formation
- Mise à disposition des stagiaires d'une assistante sociale et d'une psychologue du travail tout au long de leur cursus
- Mesure de l'insertion professionnelle des sortants : suivi post formation réalisé conformément à nos process « démarche qualité »

2/ Modalités d'évaluation :

Evaluations en cours de formation

- Positionnements sur les trois CCP du parcours de formation
- Evaluations intermédiaires tout au long du cursus pour vérifier l'acquisition des connaissances et la montée en compétences (Quiz, évaluations en cours de formation (ECF), études de cas, exercices d'applications, entretiens périodiques... : un livret d'évaluation formalisera ces évaluations)
- Evaluation des acquis tout au long de la formation par le biais de livrables (alternance)

Evaluation finale

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou par suite d'un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans les textes de référence.

RNCP36803BC01- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 00 min.

L'épreuve se décompose comme suit :

Mise en situation professionnelle : 03 h 45 min

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive.

1- Mise en situation écrite (durée : 2 h 45)

À partir d'informations et de consignes, le candidat réalise des tâches administratives et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, dans le respect des délais et des procédures, en utilisant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés.

2- Mise en situation orale (durée : 1 heure dont 10 min de préparation)

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 50 minutes pour :

- accueillir un visiteur et un collaborateur
- traiter deux appels téléphoniques
- rédiger un message à partir des notes prises au cours des situations d'accueil et des appels téléphoniques et le transmettre, via le canal de communication approprié
- renommer et classer numériquement des documents

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Moyens et méthodes pédagogiques

1/ Equipement et matériel :

- ✓ Salles de formation
- ✓ Tableau, vidéo projecteur et support adapté
- ✓ Un compte Office 365 par stagiaire et la suite Office associée (un espace dématérialisé TEAMS - application office 365 - dédié à chaque session)
- ✓ Centre de ressources dématérialisé : Documentation, fiches synthèses et supports de formation
- ✓ Un espace dédié aux stagiaires pour qu'ils se restaurent. Cet espace est équipé de micro-ondes, de tables et de chaises.

2/ Sur le plan pédagogique :

- Formation en présentiel
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratique

3/ Qualité des intervenants :

L'encadrement de la formation est assuré par une équipe pédagogique composée d'un responsable pédagogique, d'un référent de formation et de formateurs spécialisés dans l'activité.

Durée de la formation et modalités d'organisation

1/ Lieu de la formation :

UPVFD
 Campus de la grande Tourrache
 Av. François Arago – ZI Toulon Est
 83130 La Garde

2/ Dates et volumes horaires :

Date de début	03 février 2025
Date de fin	28 janvier 2026
Volume horaire total (OF + ALTERNANCE)	1687 h
Volume horaire en OF	546 h
Volume horaire en alternance	1141 h
Durée hebdomadaire	35 heures

3/ Nombre de stagiaires :

Un groupe de 10 à 16 participants (en dessous de 10 participants, l'UPVFD se réserve le droit de ne pas assurer la formation)

4/ Organisation de la formation :

- ✓ 12 mois de formation organisés comme suit :
 - De février à fin mai 2025 et de septembre 2025 à fin janvier 2026 : formation les lundis et mardis en présentiel et le reste de la semaine dans la structure d’alternance
 - De juin à fin août 2025 dans la structure d’alternance (hors congés prévus les deux premières semaines de juillet)
- ✓ Horaires en organisme de formation : de 9h à 12h et de 13h à 17h
- ✓ Période d’examen : du 19 au 23 janvier 2026

5/ Individualisation de la formation :

A l’issue de la sélection, une information et des séquences individuelles de positionnement permettront de déterminer un parcours individualisé de formation. Ce parcours peut être adapté tout au long de la formation au regard des attentes, des besoins et des acquisitions du bénéficiaire. Par défaut, l’apprenant.e doit suivre l’intégralité des heures de formation programmées. Les CCP peuvent être validés indépendamment les uns des autres.

Coût de la formation

Aucun frais d’inscription à la formation ni aux tests de positionnement (le cas échéant)
De nombreux moyens de financement sont possibles et l’UPV FD vous accompagne dans le choix du financement le plus adapté à votre profil.

Nos conditions générales de ventes sont téléchargeables sur notre site internet <https://upvfd.fr/>

Diplôme		Employé administratif et d’accueil
Moyens de financement possibles		Coût pour le stagiaire
Contrat d’apprentissage	OUI	GRATUIT
Contrat de professionnalisation	OUI	GRATUIT
France Travail	OUI	GRATUIT* <i>*Si prise en charge totale : en cas de prise en charge partielle, le reste à charge peut être payé en financement personnel</i>
CPF	OUI	GRATUIT* <i>*Si prise en charge totale : en cas de prise en charge partielle, le reste à charge peut être payé en financement personnel</i>
Financement personnel	OUI	4368,00 €* <i>*Tarif maximal modulable selon le volume horaire et l’expérience de chaque candidat.</i>

Valeur ajoutée et indicateurs de résultat

1 / La valeur ajoutée de l'UPV FD :

L'UPV FD s'inscrit dans une dynamique déontologique de la formation et de l'accompagnement :

- ✓ Une équipe de formateurs professionnels et expérimentés
- ✓ Des infrastructures qualitatives
- ✓ Un réseau partenarial conséquent et pérenne
- ✓ Un suivi et un accompagnement individualisé des stagiaires
- ✓ Une gratuité des frais d'inscription et de sélections
- ✓ Un dispositif gratuit d'accompagnement à la **recherche de stage ou d'employeur**, rdv sur <https://www.imsat.co/atelier-booste-ton-alternance/>

2 / Les indicateurs de résultat :

Indicateur	Source et définition de l'indicateur	Chiffre et Pourcentage
Toutes catégories d'actions de formation confondues pour le diplôme concerné		
Nombres d'entrants Session.s (n-1)	Nombres d'apprenants entrés en formation sur la session indiquée	Inconnu à ce jour - Pas d'historique
Taux de satisfaction Session.s (n-1)	Issue du questionnaire de fin de formation – % de stagiaires ayant déclaré être « satisfait » ou « très satisfait »	
Taux de réussite Session.s (n-1)	Nb de diplômés / nb de candidats présentés aux certifications	
Taux d'abandon Session.s (n-1)	Nb abandons / nb de stagiaires entrants	
Taux de poursuite d'étude Session.s (n-2)	A + 6 mois, nb de stagiaires en poursuite d'étude / nb de stagiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	
Taux global d'insertion professionnelle Session.s (n-2)	A + 6 mois, nb de stagiaires en emploi / nb de stagiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	
Taux spécifique d'insertion professionnelle Session.s (n-2)	A + 6 mois, nb de stagiaires en emploi dans les métiers visés par la formation / nb de stagiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire	
Spécifiquement sur les actions de formation en apprentissage pour le diplôme concerné		
Taux de rupture de contrats d'apprentissage Session.s (n-1)	Nb entrants / nb ruptures de contrats d'apprentissage	Inconnu à ce jour - Pas d'historique

A titre indicatif, **au niveau national, 6 apprenants sortants sur 10 sont en emploi salarié 6 mois après leur sortie de formation.**

Renseignements complémentaires & Contacts

Accueil : 04 83 69 19 09 - upvfd@upv.org

Adrien JEGOU : 07.61.98.48.15 – a.jegou@upv.org

Consultez notre site : www.upvfd.fr

Date de mise à jour du présent programme de formation : Juillet 2024