

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<br>Employé administratif et d'accueil<br>(arrêté du 1er août 2013)          | TITRE PROFESSIONNEL<br>Employé administratif et d'accueil<br>(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 | <b><u>RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil</u></b>                         | RNCP17791BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure |
| RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure                            | <b><u>RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil</u></b>                         | 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)**

| <b>Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure</b>                         |  | <b>329 h</b> |
|---|--|--------------|
| 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  |              |

| <b>Assurer l'accueil d'une structure</b>                   |  | <b>161 h</b> |
|--|--|--------------|
| 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*<br><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*<br><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 €*<br><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                     |
|--|--|--|
| <b>Toutes catégories d'actions de formation confondues pour le diplôme concerné</b>          |  |  |
| <b>Nombres d'entrants</b><br>Session.s (n-1)   | Nombres d'apprenants entrés en formation sur la session indiquée   | Inconnu à ce jour<br>-<br>Pas d'historique |
| <b>Taux de satisfaction</b><br>Session.s (n-1)   | Issue du questionnaire de fin de formation – % de stagiaires ayant déclaré être « satisfait » ou « très satisfait »                        |  |
| <b>Taux de réussite</b><br>Session.s (n-1)   | Nb de diplômés / nb de candidats présentés aux certifications  |  |
| <b>Taux d'abandon</b><br>Session.s (n-1)   | Nb abandons / nb de stagiaires entrants  |  |
| <b>Taux de poursuite d'étude</b><br>Session.s (n-2)  | A + 6 mois, nb de stagiaires en poursuite d'étude / nb de stagiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire                              |  |
| <b>Taux global d'insertion professionnelle</b><br>Session.s (n-2)                            | A + 6 mois, nb de stagiaires en emploi / nb de stagiaires qualifiés ayant répondu au questionnaire   |  |
| <b>Taux spécifique d'insertion professionnelle</b><br>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 |  |
| <b>Spécifiquement sur les actions de formation en apprentissage pour le diplôme concerné</b> |  |  |
| <b>Taux de rupture de contrats d'apprentissage</b><br>Session.s (n-1)                        | Nb entrants / nb ruptures de contrats d'apprentissage  | Inconnu à ce jour<br>-<br>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](mailto:upvfd@upv.org)

Adrien JEGOU : 07.61.98.48.15 – [a.jegou@upv.org](mailto:a.jegou@upv.org)

Consultez notre site : [www.upvfd.fr](http://www.upvfd.fr)

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