

PROGRAMME DE FORMATION

TP EAA – Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil

*Mise à jour le 25/06/2025

Code de la fiche RNCP : 36803

Nomenclature du niveau de qualification

Niveau 3

Code(s) NSF

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

Formacode(s)

35052 : Accueil

35071 : Technique administrative

15052 : Bureautique

Certificateur :

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date de début des parcours certifiants

01-09-2023

Date d'échéance

de l'enregistrement

01-03-2026

JURA SPORT FORMATION assurera la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations. JURA SPORT FORMATION organisera le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL**.

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.

Cadre réglementaire du diplôme préparé :

Vu le code de l'éducation, notamment son article R. 338-8 ; Vu l'arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation ; Vu l'arrêté du 6 avril 2018 relatif au titre professionnel d'Employé administratif et d'accueil (journal officiel du 17 avril 2018)

Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis :

- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation.

Buts de la formation :

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL**.
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL**.

Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre :

Il s'agit d'une formation en alternance, réalisée pour partie en organisme de formation et pour partie en structure d'accueil (Associations sportives ou autres, collectivité territoriale, OMS,

structures privées telles club de vacances, ...). Les mises en situation pédagogiques en entreprise d'accueil (phase alternée de la formation) et les actions de formation en entreprise seront programmées au fur et à mesure de l'avancement de la formation, selon une programmation calendaire validée d'un commun accord entre les parties.

Le système pédagogique préconisé met en œuvre une formation de type multimodale. Elle comprend :

- Des temps de formation réalisés en « synchrone », en présentiel en centre de formation ou à distance via un outil de visioconférence ;
- Des temps asynchrones réalisés à distance avec la réalisation de travaux collaboratifs et personnels. Ces derniers peuvent s'effectuer en entreprise et/ou au domicile.

Les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation.

Ces temps d'autoformation sont tutorés par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique. Le temps estimé par l'équipe pédagogique pour la réalisation des travaux à distance tutorés (travaux collaboratifs ou personnels) est évalué à un maximum de 50 heures (soit 7 jours). Cette durée correspond à celle estimée par le dispensateur de formation et le stagiaire pour acquérir les connaissances du niveau attendu. L'apprenant est partie prenante de la formation au même titre que l'organisme de formation pour atteindre les objectifs pédagogiques et garantir le bon déroulement du scénario établi.

Moyens d'évaluation mis en œuvre :

JURA SPORT FORMATION est agréée par la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités de BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE (DREETS) pour l'organisation des sessions d'examen visant l'obtention du titre professionnel de Employé administratif et d'accueil et l'organisation des sessions d'examen visant l'obtention des certificats de compétences professionnelles (CCP) constitutifs du titre et sera à même de délivrer une attestation de formation au stagiaire sous réserve d'une assiduité régulière au parcours de formation proposé. Conformément à l'article L. 335-6 du code de l'éducation, le titre professionnel est une certification délivrée au nom du ministre chargé de l'emploi qui atteste de compétences directement opérationnelles en entreprise. La délivrance de cette certification s'appuie sur le respect des modalités d'examen fixées réglementairement.

Contenu pédagogique :

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel.

CCP1 : REALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS D'UNE STRUCTURE

1. Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
2. Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
3. Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

4. Trier et traiter les mails et le courrier
5. Classer et archiver les informations et les documents

CCP2 : ASSURER L'ACCUEIL D'UNE STRUCTURE

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

Modalités des certifications :

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL** se caractérise par les éléments suivants :

**Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :*

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

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

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à 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.

EPREUVES	TYPE D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	UC
EPREUVE 1,2 ET 3	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.	Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs de la DDETSPP	CCP1-CCP2

	3. Entretien final (durée : 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.		
--	---	--	--