



E.S.R.P. LA MOTHE
Etablissement et Services
de Réadaptation Professionnelle

Employé Administratif et d'Accueil

Titre Professionnel de niveau 3

1/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP36803/ Formacodes 35052 Accueil 35071 Techniques administratives

Code NSF : 324t : Saisie, mise en forme et communication des données / Code ROME : M1601 M1606 M1602

Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/09/2023



Prérequis

- Avoir plus de 16 ans
- Pour les bénéficiaires de la RQTH, une orientation professionnelle délivrée par la CDAPH.
- Pour les autres publics, sur devis et sous réserve d'un financement (nous contacter).
- Un projet professionnel dans le domaine administratif, des qualités de discrétion, d'écoute, de rigueur, d'organisation, le sens du contact, une bonne capacité d'adaptation et le sens du travail en équipe.
- Un niveau de fin d'étude de 1er cycle des collèges ou lycées professionnels, les savoirs de base de la langue française (lecture, écrit et oral, compréhension) et des mathématiques.

A noter : À la fin de la période préparatoire, l'équipe pluridisciplinaire valide l'accès en période qualifiante.

Durée



12 mois

Effectifs



12 personnes

Tarifs

Parcours et hébergement pris en charge par l'assurance maladie sur orientation CDAPH.

Sur devis pour les autres publics ou pour des modules adaptés.

Objectifs

- Se qualifier à un métier !
- Retourner rapidement à l'emploi
- Bénéficier d'un parcours de réadaptation professionnelle avec un accompagnement adapté à ses besoins.

Descriptif du métier

L'employé administratif et d'accueil est polyvalent et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'une structure. Il véhicule son image et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec ses différents collaborateurs et interlocuteurs. Le relationnel est essentiel.

Il assure les travaux courants de secrétariat et optimise le fonctionnement de la messagerie. 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'informations. Il utilise des outils de collaboration et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents (en local, sur des serveurs distants tels qu'un cloud) afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

Il travaille sous la responsabilité de la hiérarchie et organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et maintient 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 et des compétences techniques qu'il actualise face aux évolutions technologiques.

Dans des structures importantes, les activités sont déterminées par les spécificités du service. Dans des PME et TPE, autonomie et capacité d'adaptation aux différents contextes de travail sont indispensables, changements et interruptions d'activité dans un environnement bruyant sont fréquents. La simultanéité des tâches, l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques demandent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

Emplois et débouchés

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, quel que soit le secteur d'activités à des postes divers (agent d'accueil, agent ou employé administratif, employé de bureau).

Employé Administratif et d'Accueil

Titre Professionnel de niveau 3

2/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP36803/ Formacodes 35052 Accueil 35071 Techniques administratives

Code NSF : 324t : Saisie, mise en forme et communication des données / Code ROME : M1601 M1606 M1602
Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/09/2023

Objectifs et contenus

Période préparatoire

Voir fiche Préparatoire aux métiers du tertiaire administratif.

4 semaines de période en entreprise

Partie certifiante

Activité 1 : Réaliser 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

Activité 2 : Assurer l'accueil d'une structure

1. Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
2. Traiter les appels téléphoniques
3. Répondre aux demandes d'informations internes et externes

14 semaines de période en entreprise

Formateurs et accompagnements



Formation assurée par une équipe de professionnels (formateurs et Conseillers en Insertion Professionnelle, spécialisés dans l'accompagnement des publics en situation de handicap), ayant une expérience professionnelle et technique dans le domaine et titulaire d'un diplôme de la spécialité.

Méthode pédagogique mobilisée

Le parcours de formation alterne cours théoriques, mises en situation professionnelle et stages en entreprises.

Lors des éventuelles situations d'apprentissage à distance, une assistance pédagogique et technique est assurée par l'établissement. Le stagiaire en est informé au préalable (modalités de réalisation, contact téléphonique...)

Nos spécificités pédagogiques

Les stagiaires EAA participent à l'accueil physique et téléphonique de l'ESRP, à l'organisation et à la mise en place d'actions événementielles.

Auprès de nos partenaires et sous l'égide de leur formatrice, ils prêtent main forte pour des actions administratives et/ou événementielles (réalisation de flyer, d'invitation, de saisie, de classement, accueil physique...).

Nos +, des modules transverses



Compétences clefs



Insertion professionnelle



Activités physiques adaptées

Employé Administratif et d'Accueil

Titre Professionnel de niveau 3

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP36803/ Formacodes 35052 Accueil 35071 Techniques administratives
Code NSF : 324t : Saisie, mise en forme et communication des données / Code ROME : M1601 M1606 M1602
Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/09/2023

Evaluation et modalités d'obtention du Titre

A l'issue de chaque activité, une évaluation en cours de formation est réalisée.

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.

À l'issue du parcours de formation, le candidat est évalué par un jury de professionnels. En cas de non obtention du Titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs Certificat(s) de Compétences Professionnelles (CCP) qui composent ce dernier. Sous condition que le titre soit maintenu par le Ministère, le candidat peut capitaliser tous les CCP et repasser son Titre.

Description des modalités d'évaluation par blocs de compétences

| RNCP36803BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure | |
|---|---|
| Liste de compétences | Modalités d'évaluation |
| <ul style="list-style-type: none">Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texteSaisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableurUtiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'informationTrier et traiter les e-mails et le courrierClasser et archiver les informations et les documents | <p>Mise en situation professionnelle : 02 h 45 min La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Mise en situation écrite 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. Entretien technique : 00 h 15 min (Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel). L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation. Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min</p> |

| RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure | |
|---|---|
| Liste de compétences | Modalités d'évaluation |
| <ul style="list-style-type: none">Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateursTraiter les appels téléphoniquesRépondre aux demandes d'informations internes et externes | <p>Mise en situation professionnelle : 01 h 10 min La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Mise en situation orale (durée 1 h 10 dont 10 min de préparation) À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation, puis d'une heure pour accueillir deux visiteurs, traiter plusieurs 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. Entretien technique : 00 h 15 min Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation. Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 25 min</p> |

Employé Administratif et d'Accueil

Titre Professionnel de niveau 3

4/4

(Cette certification, totale ou partielle est également accessible dans le cadre de la formation tout au long de sa vie et de la Validation des Acquis de l'Expérience)

RNCP36803/ Formacodes 35052 Accueil 35071 Techniques administratives

Code NSF : 324t : Saisie, mise en forme et communication des données / Code ROME : M1601 M1606 M1602
Certification du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion / Date d'enregistrement 01/09/2023

Passerelles et équivalences

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues 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 | RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil | RNCP17791BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure |
| RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure | RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil | RNCP17791BC02 - Assurer l'accueil d'une structure |

Exemple de parcours complémentaires et d'évolutions professionnelles

Secrétaire Assistant (SA), Secrétaire assistant médico-administratif (SAMA), Chargé d'Accueil et de Gestion Administrative (CADGA), Secrétaire Comptable (SC), Assistant de direction (AD), Assistant Commercial (ACom), Assistant Import-export (AIE), Assistant immobilier (AI)

Statistiques (France Compétences : extrait du Répertoire National des Certifications Professionnelles) Pour les résultats de l'ESRP et de ce parcours, se référer au site Internet

| Année d'obtention de la certification | Nombre de certifiés | Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae | Taux d'insertion global à 6 mois (en %) | Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %) | Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %) |
|---------------------------------------|---------------------|--|---|--|---|
| 2016 | 1316 | 10 | 42 | 26 | 45 |

✉ admission@esrplamothe.com

www.esrplamothe.com



Louroux-Hodement
03190 HAUT BOCAGE



04 70 06 80 55

M.A.J. 20/10/2025



SIRET : 835 086 240 00016
N° d'activité 84030368103