

TITRE PROFESSIONNEL

Employé Administratif et d'Accueil

Niveau BAC (Niveau 3) · Titre inscrit au RNCP (fiche 36803)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titre professionnel Employé Administratif et d'Accueil forme des professionnels polyvalents capables de réaliser des tâches administratives courantes, assurer l'accueil physique et téléphonique, traiter le courrier, classer les documents et utiliser les outils bureautiques et numériques. Ces professionnels sont en lien direct avec le public, les partenaires et les équipes internes, et veillent à la qualité du service rendu. L'objectif est de garantir le bon fonctionnement administratif d'une structure et d'en valoriser l'image.

Aptitudes à l'emploi · Rigueur – Sens de l'organisation – Discrétion – Aisance relationnelle – Maîtrise des outils numériques

Compétence · Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

- > Rédiger, saisir et mettre en forme des documents
- > Assurer la gestion du courrier entrant et sortant
- > Classer et archiver les documents administratifs

Compétence · Assurer l'accueil d'une structure

- > Accueillir, orienter et renseigner les visiteurs et les appels téléphoniques
- > Traiter les demandes courantes des interlocuteurs internes et externes
- > Mettre à jour les informations utiles à l'accueil et à la communication interne



FORMATION

Durée

9 mois en alternance sous contrat d'apprentissage.
Durée variable d'une année sur l'autre.

Dates de démarrage et fin de formation

Novembre 2025

Lieux de formation possibles

- > DPSA - Valence (26)
- > TSF - Voiron (38)

Chaque lieu propose des options différentes. Contactez-nous pour en connaître les spécificités.

Coût de formation

Formation financée par les OPCO*. Gratuite pour les apprentis et les employeurs privés

*Opérateurs de Compétences



PRÉ-REQUIS

> Être âgé de 16 ans minimum et de 29 ans révolus* à la signature du contrat d'apprentissage

*Pas de condition d'âge maximum pour les personnes bénéficiant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé ou de dérogations spécifiques.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap et/ou titulaire d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

La pratique de plusieurs arts culturels (théâtre, danse, musique, ateliers manuels...) ou d'activités sportives sont souhaitables.



ACCESSIBILITÉ AUX PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Pour tout besoin spécifique et toute adaptation, consultez notre référente H+ :

Virginie PREVOST : referent-handicap@ifa.asso.fr



MODALITÉS DE RECRUTEMENT & DÉLAIS D'ACCÈS

Étude du dossier et entretien individuel
L'examen des candidatures débute six mois avant la date d'entrée en formation et continue jusqu'à cette même date.

Le recrutement s'effectue par le dépôt d'un dossier de candidature en ligne, sur le site : www.ifa.asso.fr/candidature/



DÉBOUCHÉS

Que fait le titulaire de cette formation ?

Le titulaire du Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil réalise des tâches administratives courantes (rédaction, saisie, traitement de données) et assure l'accueil physique et téléphonique du public. Il traite les informations et les documents entrants et sortants, assure le classement, l'archivage et le suivi des dossiers. Il contribue à la bonne organisation du service dans lequel il travaille et veille à la qualité de la relation avec les usagers, clients ou partenaires. Il s'adapte à des contextes de travail variés, dans le respect des consignes et de la confidentialité.

Emplois accessibles

> **Postes** : employé administratif, agent d'accueil, agent administratif polyvalent, agent de gestion administrative, agent de bureau, agent de services généraux, standardiste.

> **Secteurs variés** : administrations, collectivités, entreprises privées, établissements scolaires ou médicaux, associations, mutuelles, structures d'insertion ou de service public.

Poursuite d'études

> **BPJEPS spécialité Amateur – Mention Animation socio-éducative ou culturelle** : Pour évoluer vers des fonctions d'animation et de coordination d'activités pour différents publics.

> **CS Encadrement Animation / Gestion de projets dans le secteur sportif** : Pour se spécialiser dans la gestion de projets et d'événements liés au sport ou à l'animation.

> **DEJEPS Coordination de projets** : Pour se former à la gestion de structures ou de projets à échelle locale ou régionale, en lien avec le sport, la jeunesse ou l'action culturelle.

> **DESJEPS Animation socio-éducative ou culturelle** (niveau bac +3) : Pour viser des postes à responsabilités : direction de structure, coordination de politiques locales, ou pilotage de projets.

Équivalences / Passerelles Nous contacter pour étudier les éventuelles possibilités d'équivalences ou de passerelles.

TITRE PROFESSIONNEL

Employé Administratif et d'Accueil

Niveau BAC (Niveau 3) · Titre inscrit au RNCP (fiche 36803)



MODALITÉS D'ÉVALUATION

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.

Blocs de compétences	Modalités d'évaluation	Durée de l'épreuve
<p>BC01 – Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure :</p> <ul style="list-style-type: none">> 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	<p>Mise en situation professionnelle : 02 h 45 min</p> <p>La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Mise en situation écrite</p> <p>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.</p> <p>Entretien technique : 00 h 15 min</p> <p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.</p> <p>L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.</p>	3h
<p>BC02 – Assurer l'accueil d'une structure</p> <ul style="list-style-type: none">> Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs> Traiter les appels téléphoniques> Répondre aux demandes d'informations internes et externes	<p>Mise en situation professionnelle : 01 h 10 min</p> <p>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)</p> <p>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.</p> <p>Entretien technique : 00 h 15 min</p> <p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.</p> <p>L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.</p>	1h25min

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36803/>