



# Programme de Formation : Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil (EAA)

Certification RNCP36803 - Version 2 du 01/02/2025

Une formation complète pour développer vos compétences administratives et d'accueil, adaptée aux besoins du marché du travail moderne.

# Ak Consulting : Votre Partenaire Formation

Ak Consulting est un organisme de formation basé à Paris, spécialisé dans les certifications professionnelles favorisant l'employabilité. Nous proposons des formations interactives et adaptées, utilisant des outils numériques modernes pour répondre aux besoins des apprenants et du marché du travail.

## Nos coordonnées

- 3 Passage Marie Rogissart, 75012 Paris
- Siret : 910 185 446 00010
- Email : akconsult75@gmail.com
- Téléphone : 06 21 22 49 01
- NDA : 11756510475



# Publics Visés et Accessibilité

## **Demandeurs d'emploi**

Personnes en recherche d'emploi souhaitant acquérir de nouvelles compétences administratives

## **Salariés en reconversion**

Professionnels désirant évoluer vers les métiers administratifs et d'accueil

## **Alternants**

Jeunes et adultes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

## **Toute personne motivée**

Individus intéressés par le domaine administratif et de l'accueil

 **Aucun prérequis spécifique** - Seules la motivation et l'intérêt pour le domaine sont requis

# Objectifs de Formation

1

## Maîtriser les tâches administratives

Saisie, mise en forme et gestion des documents professionnels

2

## Développer l'accueil professionnel

Compétences en accueil physique et téléphonique

3

## Obtenir la certification

Titre Professionnel niveau 3 (équivalent CAP/BEP) avec validation modulaire possible



# Bloc 1 : Travaux Administratifs Courants



## Compétences développées

- Mettre en forme des documents professionnels avec un traitement de texte
- Saisir et mettre à jour des données via un tableur
- Utiliser des outils collaboratifs pour communiquer
- Trier et traiter les emails et courriers
- Classer et archiver les informations et documents

✓ Durée : 57,5 heures (formation modulaire possible)

# Bloc 2 : Assurer l'Accueil d'une Structure



## Accueil physique

Accueillir et orienter les visiteurs et collaborateurs avec professionnalisme et courtoisie



## Gestion téléphonique

Gérer les appels téléphoniques avec professionnalisme et efficacité



## Information et renseignements

Répondre aux demandes d'information internes et externes de manière précise

# Compétences Transversales

## Organisation

Gestion des priorités et planification efficace des tâches

## Confidentialité

Respect strict des règles de confidentialité et de discrétion

## Posture professionnelle

Attitude écoresponsable et comportement professionnel adapté

## Adaptabilité

Capacité d'adaptation aux évolutions technologiques

📌 **Point fort :** Validation possible d'un ou des deux blocs pour une montée en compétences progressive



# Durée et Organisation de la Formation

**115h**

## **Durée totale**

Formation complète pour les deux blocs

**80h**

## **Formation théorique**

40 heures par bloc de compétences

**25h**

## **Mises en situation**

Préparation pratique à l'examen

**10h**

## **Accompagnement**

Suivi individualisé et évaluations

**Flexibilité :** Possibilité de suivre un seul bloc (57,5 heures) pour une certification partielle

# Modalités d'Accès et Financement

## Conditions d'accès

- Inscription jusqu'à 14 jours avant le début
- Via le site internet ou par email
- Évaluation individuelle des besoins
- Accessibilité PMR et PSH assurée

**Référente handicap :** Achi Fatna

akconsult75@gmail.com - 06 21 22 49 01

## Options de financement

### **CPF**

Compte Personnel de Formation

### **Autofinancement**

Facilités de paiement possibles

# Méthodes Pédagogiques Innovantes

O1

## Cours interactifs

Sessions en visioconférence avec formateurs qualifiés

O2

## Mises en situation

Exercices pratiques et études de cas réels

O3

## Pratique bureautique

Exercices sur Word, Excel et outils collaboratifs

O4

## Simulations d'accueil

Entraînement à la gestion d'appels et accueil

O5

## Suivi personnalisé

Accompagnement individualisé tout au long du parcours

# Environnement Technique et Outils

## Plateforme de formation

- Formation 100% en distanciel
- Plateforme e-learning sécurisée
- Supports numériques interactifs
- Environnement virtuel pour simulations

## Équipement requis

- Ordinateur avec connexion internet stable
- Webcam et micro pour simulations orales
- Logiciels bureautiques (Microsoft Office ou équivalent)



**i** Support technique disponible par email ou téléphone pendant toute la formation

# Systeme d'Évaluation Complet

## Évaluations formatives

Exercices pratiques réguliers, quizzes de validation des acquis,  
feedback individualisé

1

2

## Examen blanc

Simulation complète des épreuves écrites et orales avec  
analyse des résultats

## Évaluation certificative

Épreuves officielles RNCP36803 pour validation des  
compétences

3

# Détail des Épreuves Certificatives

## Bloc 1 - Travaux Administratifs

### Mise en situation écrite

Durée : 2h45

Réalisation de tâches administratives complètes

### Entretien technique

Durée : 15 min

Présentation du dossier professionnel

## Bloc 2 - Accueil

### Mise en situation orale

Durée : 1h10 (dont 10 min de préparation)

Accueil, appels, rédaction de messages

### Entretien technique

Durée : 15 min

Discussion sur le dossier professionnel

**Titre complet :** Combinaison des deux blocs + entretien final (15 min) - Durée totale : 4 heures



# Certification et Reconnaissance



## Titre Professionnel

Employé Administratif et d'Accueil  
Niveau 3 - RNCP36803



## Certificateur

Ministère du Travail, du Plein Emploi et de  
l'Insertion



## Validité

01/09/2023 au 01/03/2026  
Dernière délivrance : 01/03/2027

- ✔ **Option modulaire :** Validation possible d'un ou des deux blocs séparément avec obtention d'un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP)

# Débouchés Professionnels



## Secteurs d'activité

Structures privées, publiques, commerciales ou associatives, tous secteurs confondus

## Métiers accessibles

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

## Codes ROME

- M1601 : Accueil et renseignements
- M1606 : Saisie de données
- M1602 : Opérations administratives

# Voies d'Accès à la Certification

## Formation continue

Parcours complet avec Ak Consulting



## Contrat d'apprentissage

Alternance pour jeunes ou adultes



## Validation des Acquis (VAE)

Pour candidats avec expérience professionnelle



## Contrat de professionnalisation

Pour salariés en reconversion



⊗ **Non accessible** : Par candidature individuelle ou statut d'élève/étudiant

# Déroulé Pédagogique Détaillé



## **Module 1 : Bases administratives**

30 heures - Initiation aux outils bureautiques et gestion administrative



## **Module 2 : Gestion collaborative**

20 heures - Outils collaboratifs et pratiques écoresponsables



## **Module 3 : Techniques d'accueil**

25 heures - Techniques d'accueil et gestion des interactions



## **Module 4 : Préparation certification**

25 heures - Simulations et préparation du dossier professionnel



## **Module 5 : Accompagnement**

15 heures - Suivi individualisé et évaluations formatives



# Évaluations et Examen Blanc

## Évaluations formatives

- Exercices pratiques réguliers par bloc
- Feedback individualisé pour progresser
- Quizzes de validation des acquis
- Suivi continu des performances

## Examen blanc

- Simulation des épreuves écrites (bloc 1)
- Simulation des épreuves orales (bloc 2)
- Analyse détaillée des résultats
- Conseils personnalisés du formateur

# Bilan et Supports de Formation

1

## Évaluation finale

Validation des acquis par bloc ou pour le titre complet avec analyse détaillée

2

## Retour individualisé

Analyse des points forts et axes d'amélioration personnalisés

3

## Conseils insertion

Accompagnement pour la recherche d'emploi et orientation professionnelle

4

## Supports remis

Documents numériques, accès plateforme 6 mois, guide dossier professionnel

# Tarifs et Contact

**2700€**

## Titre complet

Formation complète TTC

Tarif ajusté pour un seul bloc - nous contacter

Facilités de paiement possibles

**CPF**

## Financement

Compte Personnel de Formation

## Contactez-nous

**Email :** [akconsult75@gmail.com](mailto:akconsult75@gmail.com)

**Téléphone :** 06 21 22 49 01

**Adresse :** 3 Passage Marie Rogissart, 75012 Paris

**Formation 100% en distanciel**

Inscription via notre site internet ou par email

Version du programme : V2, mise à jour le 01/02/2025

# Référence Officielle de la Certification

Pour des informations détaillées et la reconnaissance officielle de ce titre professionnel, veuillez consulter la fiche RNCP sur le site de France Compétences :



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

Cette page contient toutes les informations à jour concernant les compétences visées, les modalités d'évaluation et les équivalences du Titre Professionnel Employé Administratif et d'Accueil (RNCP36803).