



Diplôme de Niveau 3  
RNCP36803

## TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ ADMINISTRATIF ET D'ACCUEIL (TP EAA)

### LE CONTEXTE

#### PUBLIC CONCERNÉ

Accessible au public âgés entre 16 et 29 ans pour un contrat d'apprentissage en alternance.

#### PRÉREQUIS

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir lire, écrire, compter.

#### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Possibilité d'intégrer une session d'intégrer la formation jusqu'à 3 mois avant ou après la date de la rentrée, sous réserve de place(s) disponible(s), de la signature du contrat d'apprentissage et de la convention de formation.

#### TARIFS

Le financement de la formation en apprentissage est assuré par l'OPCO (Opérateur de compétences) auquel est rattachée l'entreprise qui emploie l'apprenti.

#### RECRUTEMENT

- Entretien individuel et test de positionnement : prise en compte de l'expérience antérieure, du niveau initial et des objectifs à atteindre ;
- Mise en relation avec des employeurs potentiels : aide à la recherche d'un contrat ;
- Etablissement d'un contrat d'apprentissage et planning adapté à la formation.

#### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE LA FORMATION

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.

### MÉTIERS VISÉS

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 les suivants :

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



## MODALITÉS DE LA FORMATION



**Durée : 15 mois (455 h)**  
Du 06/03/2024 - Au 28/05/2025



**Rythme : 1 journée**  
De formation par semaine.  
4 jours en entreprise.  
Quelques périodes de regroupements.



**Lieu : Saint-Denis**  
14, Rue Mazagran  
97400 Saint-Denis



**Rentrée : Mars**  
Possibilité d'intégrer la formation jusqu'à 3 mois avant ou après la date de la rentrée



**Accessibilités aux PSH**  
Les locaux sont garantis accessibles aux PMR. Autres handicaps, nous contacter pour mise en place de moyens complémentaire. Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.



**Contact**  
06 92 05 09 69  
contact@erfp.re

## CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

**Accueil, présentation des objectifs, distribution des livrets d'apprentissage, connaissance de l'environnement professionnel**  
**7 heures**

**Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure**  
**210 heures**

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 mails et le courrier ;  
Classer et archiver les informations et les documents.

**Assurer l'accueil d'une structure**  
**175 heures**

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

**Évaluations En Cours de Formation (ECF)**  
**14 heures**

**Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP)**  
**14 heures**

**Certificat du Sauveteur Secouriste du Travail (SST)**  
**14 heures**

**Révisions - Examens**  
**21 heures**



**TAUX DE SATISFACTION**  
A définir le 28/05/2025



**TAUX DE RÉUSSITE**  
A définir le 28/05/2025



**TAUX D'INSERTION**  
A définir le 28/05/2025

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis + périodes d'application pratique ;
- Dossier Professionnel (DP) + Evaluation en Cours de Formation (ECF) ;
- Mise en situation professionnelle + Entretien final.

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Accompagnement personnalisé. Plateau technique dédié.  
Des salles polyvalentes avec documents écrits, diaporama, supports audio et visuels, outils multimédias.