

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL

Le titre professionnel de : EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL¹ niveau V (code NSF : 324 t) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il (elle) retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il (elle) saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non.

Il (elle) participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure. Il (elle) assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents, participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur.

En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, l'employé(e) accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend les messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il (elle) assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.

L'employé(e) administratif(ve) et d'accueil exerce son activité sous la

responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes. Il (elle) organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. Il (elle) veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de l'entreprise.

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que de logiciels professionnels qui évoluent régulièrement. Cela implique de la part de l'agent une capacité à s'adapter à ces évolutions.

Les conditions d'exercice varient fortement selon la structure, dans laquelle il (elle) peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités de l'employé(e) administratif(ve) et d'accueil sont déterminées par les spécificités du service dans lequel elles sont exercées et nécessitent un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est requise ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation à un environnement de travail et à des interlocuteurs variés.

■ CCP – RÉALISER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS LIÉS AUX DIVERSES ACTIVITÉS D'UNE STRUCTURE

- Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants.
- Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité.
- Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables.
- Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation.

■ CCP – ACCUEILLIR ET RENSEIGNER LES INTERLOCUTEURS, CONTRIBUER À LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

- Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil.
- Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas.
- Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande.
- Traiter le courrier entrant et sortant.

Code TP – 01318 référence du titre : EMPLOYÉ(E) ADMINISTRATIF(VE) ET D'ACCUEIL ¹

Information source : référentiel du titre : EAA

¹ce titre a été créé par arrêté du 1^{er} Août 2013 (JO de création du 14 Août 2013)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : M1602 – Opérations administratives ; M 1606 – Saisie de données ; M 1601 – Accueil et renseignements.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé, le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2

- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi