

Répertoire national des certifications professionnelles

TP - Employé administratif et d'accueil

Active

N° de fiche

RNCP17791

Nouvelle(s) certification(s) :

[RNCP36803 - TP - Employé administratif et d'accueil \(/recherche/rncp/36803\)](#)

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3

Code(s) NSF :

- 324t : Saisie, mise en forme et communication des données

Formacode(s) :

- 35052 : accueil

Date d'échéance de l'enregistrement : 01-09-2023

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION	11000007200014	-	-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION**Activités visées :**

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.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie

générique de la structure.

Au quotidien, 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 tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones, et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

L'employé administratif et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer 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 comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques.

Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

Compétences attestées :

1. Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

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.

2. Assurer l'accueil d'une structure

Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.

Traiter les appels téléphoniques.

Répondre aux demandes d'informations internes et externes.

BLOCS DE COMPÉTENCES

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	Modalités d'évaluation
------------------------	----------------------	------------------------

<p>RNCP17791BC01</p> <p>Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure</p>	<p>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> <p>Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :</p> <p>a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).</p> <p>b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.</p>	
<p>RNCP17791BC02</p> <p>Assurer l'accueil d'une structure</p>	<p>Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs. Traiter les appels téléphoniques. Répondre aux demandes d'informations internes et externes.</p> <p>Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :</p> <p>a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).</p> <p>b) D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.</p>	

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

L'emploi s'exerce dans tous types de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité.

Type d'emplois accessibles :

Agent administratif.

Employé administratif.

Employé de bureau.

Agent d'accueil.

Code(s) ROME :

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

Références juridiques des réglementations d'activité :

Néant

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
En contrat d'apprentissage	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Par expérience	X		Le jury du titre est habilité par le représentant

			territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-
Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Par candidature individuelle		X	-

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

BASE LÉGALE

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
-	Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel
(enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
-	Arrêté du 01/08/2013 paru au JO du 14/08/2013 - Arrêté du 06/04/2018 paru au JO du 17/04/2018

Référence autres (passerelles...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
-	Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :
-	Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Date du dernier Journal Officiel ou Bulletin Officiel : 17-04-2018

Date d'effet de la certification	01-09-2018
Date d'échéance de l'enregistrement	01-09-2023

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/15890/true>)

Certification(s) antérieure(s) :

--	--

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP17433 (/recherche/rncp/17433)	RNCP17433 - TP - Employé(e) administratif(ve) et d'accueil

Nouvelle(s) Certification(s) :

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP36803 (/recherche/rncp/36803)	RNCP36803 - TP - Employé administratif et d'accueil