

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > TP - Employé administratif et d'accueil

← Retour à la recherche

TP - Employé administratif et d'accueil

Code de la fiche :
RNCP36803

Etat :
Active

 Télécharger la fiche

 Aide en ligne

 Supplément Europass : FR - EN

L'essentiel

 Nomenclature
du niveau de qualification

Niveau 3

 Code(s) NSF

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

 Formacode(s)

35052 : Accueil
35071 : Technique administrative

 Date de début des
parcours certifiants

01-09-2023

 Date d'échéance
de l'enregistrement

01-03-2026

Certificateur(s)

Résumé de la certification

Blocs de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

Voie d'ac

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Base légale

Pour plus d'informations

Certificateur(s)



Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION	11000007200014	-	-

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

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.

Activités visées :

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 :

- 01** 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

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 03 h 45 min

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive.

Mise en situation écrite (durée : 2 h 45)

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.

Mise en situation orale (durée : 1 heure dont 10 min de préparation)

À partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation puis de 50 minutes pour :

- accueillir un visiteur et un collaborateur,
- traiter deux 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,
- renommer et classer numériquement des documents.

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 00 min

Blocs de compétences

RNCP36803BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte</p> <p>Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur</p> <p>Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information</p> <p>Trier et traiter les e-mails et le courrier</p> <p>Classer et archiver les informations et les documents</p>	<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> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min</p>

RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs</p> <p>Traiter les appels téléphoniques</p> <p>Répondre aux demandes</p>	<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>

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
d'informations internes et externes	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation. Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 25 min

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

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

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
- M1606 - Saisie de données
- M1602 - Opérations administratives

Références juridiques des réglementations d'activité :

Néant

Voie d'accès



Le cas échant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-	-
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)	-
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)	-
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)	-
Par candidature individuelle		X	-	-
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)	-

	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

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP36803BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure	RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil	RNCP17791BC01 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
RNCP36803BC02 - Assurer l'accueil d'une structure	RNCP17791 - TP - Employé administratif et d'accueil	RNCP17791BC02 - Assurer l'accueil d'une structure

Base légale

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

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
30/12/2015	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

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
13/07/2022	Arrêté du 5 juillet 2022 portant prorogation du titre professionnel d'employé administratif et d'accueil Prolongation de 2 ans à partir du 01/09/2023
17/04/2018	Arrêté du 6 avril 2018 relatif au titre professionnel d'employé administratif et d'accueil
07/06/2025	Arrêté du 27 mai 2025 relatif au titre professionnel d'employé administratif et d'accueil

Date de publication de la fiche	05-08-2022
Date de début des parcours certifiants	01-09-2023
Date d'échéance de l'enregistrement	01-03-2026

Date de dernière délivrance possible de la certification	01-03-2027
--	------------

Pour plus d'informations

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2016	1316	10	42	26	45

Lien internet vers le descriptif de la certification :

www.travail-emploi.gouv.fr

Liste des organismes préparant à la certification :

[Liste des organismes préparant à la certification](#)

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP17791</u>	TP - Employé administratif et d'accueil

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

[Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation](#)