

Employé(e) administratif(ve) et d'accueil

RNCP17433 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	324t
Code(s) ROME	M1602, M1606, M1601
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/09/2018

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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 progiciels 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. 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
2. 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

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 d'entreprise
- Employé(e) de bureau
- Employé(e) administratif
- Opérateur de saisie/traitement de texte
- Agent d'accueil

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 476 €
Familles professionnelles (FAP)	L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	66 587
Jugés difficiles à recruter	20 %

Emplois saisonniers 28 %

Familles professionnelles (FAP)

- L2X60 — Agents d'accueil et d'information
- L2X61 — Agents administratifs
- L4X80 — Techniciens des services administratifs
- L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury du titre est désigné les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/09/2018

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP17791

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17433/>