

Employé administratif et d'accueil

RNCP17791 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	324t
Formacode(s)	35052
Code(s) ROME	M1602, M1601, M1606
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/09/2023

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

1 411 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 342 à former et organiser l'évaluation et 1 069 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
01 AFFORP	89017665400014	Former
1000 FORMATIONS	91503269200013	Former
1&1 FORMATION	91283681400018	Former
26 ACADEMY	83069794200027	Former
2N EDUCATION	91147144900015	Former
2R FORMATION	90008164700019	Former
55 FORMATION	81481442200030	Former
567 INTERACTIVE DIGITAL MEDIA	89099978200018	Former
99 FORMATIONS FRANCAISE	90919721200014	Former
A&2 FORMATION	90165190100018	Former

Liste complète des 1411 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp17791-employe-administratif-et-d-accueil/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

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

RNCP17791BC01 — Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

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).

b)

D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.

c)

Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

RNCP17791BC02 — Assurer l'accueil d'une structure

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.

Traiter les appels téléphoniques.

Répondre aux demandes d'informations internes et externes.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

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).

b)

D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat.

c)

Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

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.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

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)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	5 850 €
-------------------------	---------

Selon la branche	3 947 € – 6 165 €
------------------	-------------------

Prise en charge	Branches concernées
5 850 €	Valeur par défaut · 204 branches
6 165 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP ICGV entreprises de la viande, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
4 923 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
5 400 €	CPNEFP de la métallurgie
3 947 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites

Base légale

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

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP17433

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36803

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17791/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	6 008
Parcours menés à terme	5 062
Taux d'achèvement	84 %
Période	02/2022 – 05/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	7 648
Montant total engagé	17 822 910 €
Coût moyen par dossier	2 330 €
Durée moyenne	96 h
Période	01/2020 – 09/2023
France compétences	91 %
France Travail	8 %
Entreprise	1 %
Reste à charge titulaire	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
État	0 %
Régions	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.