



## Arrêté du 6 avril 2018 relatif au titre professionnel d'employé administratif et d'accueil

NOR: MTRD1808258A

Version consolidée au 09 juillet 2019

La ministre du travail,

Vu les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 338-1 et suivants du code de l'éducation ;

Vu l'arrêté du 1er août 2013 portant création du titre professionnel d'employé(e) administratif (ve) et d'accueil ;

Vu l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;

Vu le référentiel emploi, activités et compétences du titre professionnel d'employé administratif et d'accueil ;

Vu le référentiel de certification du titre professionnel d'employé administratif et d'accueil ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative gestion et traitement de l'information du 8 mars 2018,

Arrête :

### Article 1

A modifié les dispositions suivantes :

Modifie Arrêté du 1er août 2013 - art. 1 (V)

### Article 2

Le titre professionnel d'employé administratif et d'accueil est enregistré au répertoire national des certifications professionnelles pour une durée de cinq ans à compter du 1er septembre 2018, au niveau V et dans le domaine d'activité 324t (code NSF).

### Article 3

Le référentiel emploi, activités, compétences et le référentiel de certification sont disponibles sur le site [www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr).

### Article 4

Le titre professionnel d'employé administratif et d'accueil est composé des deux blocs de compétences suivants :

1. Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure ;

2. Assurer l'accueil d'une structure.

Ils sont sanctionnés par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 susvisé.

### Article 5

Les titulaires des certificats de compétences professionnelles obtenus antérieurement à la publication du présent arrêté sont réputés avoir obtenu les nouveaux certificats de compétences professionnelles selon le tableau de correspondance figurant ci-dessous :

<b>TITRE PROFESSIONNEL Employé administratif et d'accueil (arrêté du 1er août 2013 susvisé)</b>	<b>TITRE PROFESSIONNEL Employé administratif et d'accueil (présent arrêté)</b>
CCP1 - Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure	Aucune correspondance
Aucune correspondance	CCP1 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
CCP2 - Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information	CCP2 - Assurer l'accueil d'une structure

### Article 6

L'annexe au présent arrêté comporte les informations requises pour l'inscription du titre professionnel au répertoire national des certifications professionnelles.

### Article 7

La déléguée générale à l'emploi et à la formation professionnelle est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

## ► Annexe

#### ANNEXE INFORMATIONS REQUISES POUR L'INSCRIPTION AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

Intitulé : Titre professionnel : employé administratif et d'accueil (ancien intitulé : employé(e) administratif (ve) et d'accueil).

Niveau : V.

Code NSF : 324t.

Résumé du référentiel d'emploi :

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.

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification :

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.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre :

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

Agent administratif.

Employé administratif.

Employé de bureau.

Agent d'accueil.

Codes ROME :

M1602 Opérations administratives.

M1601 Accueil et renseignements.

M1606 Saisie de données.

Réglementation de l'activité :

Néant.

Autorité responsable de la certification :

Ministère chargé de l'emploi.

Bases légales et réglementaires :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 338-1 et suivants ;

Arrêté du 22 décembre 2015 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.

Fait le 6 avril 2018.

Pour la ministre et par délégation :

Le chef de la mission des politiques de certification professionnelle,

M. Charbit