

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé administratif et d'accueil

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	1/34



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	29
Glossaire technique .....	30
Glossaire du REAC.....	31

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	3/34



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel « Employé administratif et d'accueil » a été créé en 2013 et a fait l'objet de l'arrêté du 01/08/2013 (parution au JO du 14/08/2013) avec prise d'effet au 14/08/2013 pour une validité de 5 ans.

La révision de 2018 présente la même configuration en deux activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

Ce titre professionnel constitue à ce jour la seule certification de niveau V dans les métiers du secrétariat des titres du Ministère de l'emploi. Il représente un tremplin vers le niveau IV.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'enquête menée à l'échelle nationale auprès d'employeurs dans différents types de structures montre que le métier est toujours organisé autour des travaux administratifs courants et des activités d'accueil. Néanmoins, des évolutions technologiques modifient le travail au quotidien.

En effet, la digitalisation des entreprises implique une dématérialisation importante des documents, entraînant ainsi un changement dans les pratiques. Beaucoup d'entreprises TPE ne sont qu'au début du processus de la transition numérique, cependant la transformation des organisations du travail et la généralisation des outils collaboratifs sont inéluctables.

La structuration en deux activités types est conservée et les intitulés des activités et des compétences sont actualisés ou reformulés pour une meilleure lisibilité.

### Liste des activités

**Ancien TP** : Employé administratif et d'accueil

Activités :

- Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure
- Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information

**Nouveau TP** : Employé administratif et d'accueil

Activités :

- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
- Assurer l'accueil d'une structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	5/34

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure	1	Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
		2	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
		3	Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
		4	Trier et traiter les mails et le courrier
		5	Classer et archiver les informations et les documents
2	Assurer l'accueil d'une structure	6	Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
		7	Traiter les appels téléphoniques
		8	Répondre aux demandes d'informations internes et externes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	6/34

## FICHE EMPLOI TYPE

### Employé administratif et d'accueil

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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'information 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'activités 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.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent administratif
- Employé administratif
- Employé de bureau
- Agent d'accueil

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	7/34

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

## **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

## **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

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 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

## **Compétences transversales de l'emploi** (le cas échéant)

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure  
Organiser son travail en fonction de la production demandée

## **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)  
Convention(s) : /  
Code(s) NSF :  
324t - Saisie, mise en forme et communication des données

## **Fiche(s) Rome de rattachement**

M1602 Opérations administratives  
M1601 Accueil et renseignements  
M1606 Saisie de données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	8/34



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

### Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue les fonctions de base pour exercer les travaux administratifs courants et représente un premier niveau d'employabilité dans les métiers du secrétariat.

L'employé administratif et d'accueil rédige des mails et courriers simples, à partir de modèles ou de consignes, effectue tous travaux de saisie, de présentation et de mise en forme de documents professionnels courants tels que notes, tableaux, comptes rendus, etc., en respectant les normes professionnelles, les chartes graphiques et les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales et en s'assurant de la fiabilité des informations saisies.

Il consulte et actualise des agendas, des tableaux de suivi et des plannings (de salles, de véhicules, de matériels...). Il utilise des applications en ligne, recueille des informations et partage tous types de fichiers et documents. Selon les organisations, il participe aux commandes de consommables en collectant et transmettant les besoins au service concerné ou en passant directement les commandes.

Il réceptionne les mails de la messagerie générique de la structure, les trie, les filtre et les transmet aux destinataires concernés.

Il réceptionne, scanne, enregistre et diffuse aux collaborateurs concernés les courriers entrants. Il prépare, affranchit et expédie le courrier sortant.

En respectant les modes de classement existants dans la structure, il sauvegarde les fichiers et les dossiers, en local ou en ligne, effectue le classement des dossiers (papier et numériques) et participe à l'archivage.

Cette activité nécessite l'utilisation des fonctions usuelles des outils bureautiques, collaboratifs et de communication et une capacité d'adaptation à l'évolution constante de tous ces outils. En fonction de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de l'entreprise et des principes de développement durable, l'employé administratif et d'accueil applique des consignes comme la dématérialisation des documents et l'utilisation d'espaces numériques. Le traitement des données nécessite rigueur et attention, ainsi qu'un autocontrôle permanent de son travail.

Cette activité s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Directement rattaché à un supérieur hiérarchique qui peut lui indiquer, si nécessaire, les priorités et les délais de réalisation des travaux à effectuer, l'employé administratif et d'accueil est, néanmoins, responsable du travail administratif qui lui est confié, dans le cadre de procédures explicites ou implicites et organise son travail et ses tâches de façon autonome.

Il facilite la diffusion de l'information entre les collaborateurs et les interlocuteurs externes, en véhiculant une image positive de la structure.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	9/34

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet

## **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

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 mails et le courrier  
Classer et archiver les informations et les documents

## **Compétences transversales de l'activité type** (le cas échéant)

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure  
Organiser son travail en fonction de la production demandée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	10/34

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

### Assurer l'accueil d'une structure

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue la partie « front office » du métier d'employé administratif et d'accueil et s'exerce parallèlement aux différents travaux de secrétariat.

Interface entre la structure et les visiteurs, l'employé administratif et d'accueil est le vecteur de l'image de la structure à l'externe comme à l'interne. Il fournit un service de qualité en mettant ses compétences relationnelles au cœur de cette activité. Sourire, courtoisie, tact, patience et résistance nerveuse sont autant d'éléments essentiels pour l'exercer.

Il organise son espace d'accueil pour accueillir, renseigner et orienter les visiteurs. En appliquant les procédures en vigueur, il filtre les accès aux différents espaces de la structure en vérifiant les identités si nécessaire. Il assure simultanément le traitement des appels téléphoniques et la transmission des messages. Il peut consulter et actualiser les agendas des collaborateurs en fonction des appels téléphoniques ou des visites.

En situation d'accueil, il est amené à répondre et à traiter, en temps réel, les demandes d'information d'interlocuteurs multiples et variés. Une bonne organisation est essentielle, tout comme la nécessité de se tenir informé de l'actualité de la structure ainsi que d'appréhender les limites de son rôle.

Il utilise quotidiennement les équipements téléphoniques, les outils collaboratifs et la messagerie électronique ou instantanée en s'adaptant aux évolutions constantes de ces outils.

Cette activité s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, à l'accueil ou dans un bureau et sans assistance dans les situations courantes, dans les limites d'un cadre fixé par la hiérarchie et en respectant les règles de confidentialité. Elle nécessite une présence permanente au poste de travail et une présentation conforme aux attentes de l'entreprise et aux exigences de l'activité.

L'employé administratif et d'accueil s'adapte à son environnement de travail et ajuste son comportement aux différents interlocuteurs, internes et externes.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs  
Traiter les appels téléphoniques  
Répondre aux demandes d'informations internes et externes

#### Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure  
Organiser son travail en fonction de la production demandée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	11/34



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de consignes ou de modèles, rédiger des mails et des courriers simples, saisir et mettre en forme des documents professionnels courants, afin de transmettre, dans les délais impartis, une information à l'interne ou à l'externe, dans le respect des normes professionnelles, des chartes graphiques et des règles orthographiques.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement sous la responsabilité de la hiérarchie dans tous types de structures et dans tous les secteurs d'activité. Elle nécessite l'utilisation d'outils bureautiques et de communication.

#### Critères de performance

Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées  
Les normes typographiques et de présentation sont respectées  
Les délais et les consignes sont respectés  
L'information transmise est fiable  
La production est conforme à l'objectif visé

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les fonctions bureautiques adaptées aux travaux demandés  
Saisir et rédiger des écrits simples en respectant les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales  
Présenter des documents selon les normes professionnelles liées à la structure  
Utiliser des modèles de documents  
Utiliser les fonctions de base d'une messagerie électronique  
Rédiger un mail simple ou utiliser un modèle de mail  
Insérer des fichiers ou des éléments à un mail  
Contrôler sa production avant transmission  
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Organiser son travail en fonction des productions demandées  
Organiser son poste bureautique

S'adapter au contexte de la structure  
Respecter la confidentialité

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité  
Connaissance des différents types d'écrits liés à la structure  
Connaissance de base des règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales  
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	13/34



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Saisir et mettre à jour tous types de données, en les collectant si nécessaire, présenter des tableaux chiffrés dans le respect des procédures et des consignes reçues, afin de contribuer dans les délais impartis au suivi des différents dossiers nécessaires au fonctionnement de la structure. Effectuer un autocontrôle des saisies pour s'assurer de la fiabilité des présentations et de la cohérence des données.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce de façon très variable selon le type et la taille des structures, sous la responsabilité de la hiérarchie et en lien avec les interlocuteurs des différents services. Elle nécessite l'utilisation des fonctions de base d'applications bureautiques ou de progiciels liés à l'activité.

#### Critères de performance

Les données saisies, complétées ou mises à jour sont justes

Les incohérences sont repérées et signalées

Les procédures de traitement des données sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Suivre et appliquer une procédure

Utiliser les fonctions de base d'un tableur

Effectuer des calculs simples avec un tableur (somme, min. max., moyenne, pourcentage)

Saisir et mettre à jour différents types de données

Présenter des données chiffrées et des graphiques

Contrôler sa production avant transmission

S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Maintenir son attention de façon soutenue

Organiser son travail en fonction des productions demandées

S'adapter au contexte de la structure

Travailler en lien avec différents interlocuteurs de la structure

Respecter la confidentialité

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité

Connaissance des calculs arithmétiques de base (somme, cumul, pourcentage...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	15/34





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de communiquer, d'accéder aux données et de relayer des informations fiables en temps réel, utiliser des outils collaboratifs pour collecter des informations, saisir, mettre à jour et partager des fichiers, agendas et plannings, dans le respect des procédures et de la charte informatique en vigueur dans la structure. Selon l'organisation de la structure et sur demande, collecter les besoins de fournitures à l'aide des outils mis en place, les transmettre au service concerné ou passer les commandes en ligne.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité, de manière synchrone ou asynchrone, à l'interne ou à l'externe en utilisant des applications numériques.

#### Critères de performance

Les informations relayées sont fiables  
Les procédures sont respectées  
Le vocabulaire du numérique est identifié  
Les outils collaboratifs sont utilisés avec aisance

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser des outils collaboratifs (agendas, plannings partagés, web conférence, chat, forums, réseau social d'entreprise...)

Utiliser des outils bureautiques dans le Cloud, si en usage dans la structure

Utiliser les outils de communication

Utiliser les fonctions avancées d'une messagerie électronique partagée (filtres, indicateurs de suivi, gestion des messages automatisés...)

S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Respecter la politique de sécurité informatique en vigueur dans la structure

Organiser son travail de façon méthodique en fonction des besoins repérés

S'adapter au contexte de la structure

Travailler en équipe

Respecter la confidentialité

Connaissance des principaux outils collaboratifs

Connaissance du vocabulaire du numérique

Connaissances des procédures de circulation de l'information dans la structure

Connaissance des précautions et recommandations en matière de cyber sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	17/34



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Trier et traiter les mails et le courrier

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures en vigueur et des consignes, notamment de sécurité et de confidentialité, réceptionner les mails, les trier, les filtrer et les transmettre aux destinataires concernés ; numériser, enregistrer et diffuser le courrier entrant, préparer l'envoi, la mise sous pli et l'affranchissement du courrier sortant à l'aide des tarifs et imprimés postaux en vigueur, papier ou en ligne, afin de faciliter les échanges et la communication interne et externe de la structure.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans toutes structures et tous secteurs d'activité. Selon les procédures, elle nécessite l'utilisation de matériels spécifiques (tampon dateur, pèse lettres, machine à affranchir...) ou d'applications numériques (envoi de lettres recommandées). Selon les cas, le courrier peut être acheminé physiquement aux prestataires des services d'envois de courriers, colis, etc.

#### Critères de performance

Les procédures internes de traitement du courrier sont respectées  
Le courrier est enregistré et diffusé sans erreur  
Les destinataires des mails sont correctement identifiés  
Les adresses mails des destinataires sont correctement orthographiées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure  
Identifier les différents types de documents circulant dans l'entreprise  
Utiliser des outils de numérisation  
Traiter le courrier entrant (tri, numérisation, enregistrement numérique et diffusion)  
Traiter le courrier sortant (enregistrement numérique, mise sous pli et affranchissement)  
Respecter les normes d'expédition du courrier  
Utiliser les matériels de traitement du courrier  
Identifier le tarif en vigueur d'un envoi  
Choisir l'imprimé postal approprié et le renseigner par écrit ou en ligne  
Utiliser une messagerie électronique  
Traiter les mails entrants (en temps réel, tri, filtrage, transmission)

Appliquer les procédures de traitement des mails et du courrier  
Organiser ses tâches en fonction des priorités et des contraintes des interlocuteurs internes et externes  
Gérer son temps en fonction des travaux demandés

S'adapter au contexte de la structure  
Respecter la confidentialité de la structure et des informations transmises  
Travailler en collaboration avec les différents acteurs de la structure

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité  
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information  
Connaissances des tarifs en vigueur des prestataires des services d'envois de courriers, colis, etc.  
Connaissance des règles et préconisations pour une prise en charge optimale du courrier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	19/34



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Classer et archiver les informations et les documents

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des consignes et des procédures en vigueur, classer et archiver les mails et les documents (ou dossiers) en respectant le plan de classement existant. Selon la politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de la structure, numériser les documents et les dossiers en vue de leur classement ou archivage en local ou dans un Cloud, afin de faciliter l'accès à l'information et favoriser la traçabilité, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien dans le cadre des activités professionnelles courantes, dans tous types de structures et tous secteurs d'activité, sous la responsabilité de la hiérarchie.

#### Critères de performance

Les documents numérisés sont classés correctement  
Les consignes ou procédures de classement sont respectées  
Les mails sont classés ou archivés de façon pertinente

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier et suivre le plan de classement, physique ou numérique  
Classer les mails, les fichiers ou les courriers numérisés dans les dossiers concernés  
Enregistrer et sauvegarder des fichiers numériques  
Numériser des documents  
Respecter les règles d'identification et de nommage des fichiers  
Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents  
Archiver des dossiers en respectant les procédures de la structure  
S'adapter aux évolutions des matériels technologiques

Organiser son travail de façon méthodique  
S'inscrire dans une démarche respectueuse d'éco-citoyenneté

S'adapter au contexte de la structure  
Respecter la confidentialité des informations

Connaissance des normes de classement  
Connaissance des supports et matériels de stockage  
Connaissance des règles juridiques de conservation des documents  
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	21/34



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes et les procédures de la structure, vérifier et disposer des informations à jour nécessaires au poste d'accueil, accueillir les visiteurs et les collaborateurs, les renseigner ou prendre un message, les orienter afin de traiter leurs demandes dans les meilleurs délais. Mobiliser les techniques de communication pour s'assurer de la compréhension de la demande de l'interlocuteur.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre au quotidien dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité. Elle peut s'exercer en gérant simultanément un accueil physique, un appel téléphonique et des travaux courants de secrétariat.

#### Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte  
La demande de l'interlocuteur est comprise  
L'information transmise est correcte  
L'expression orale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur  
L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation  
La procédure d'accueil est respectée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure  
S'exprimer avec clarté et fluidité  
Appliquer les procédures de sécurité liées à l'accueil (tenue d'un registre, délivrance de badges, prise de pièces d'identité, ...)  
Identifier la demande et la prendre en compte  
Rechercher des informations fiables adaptées à la demande et les transmettre  
Traiter simultanément un accueil physique et téléphonique  
Utiliser les techniques de prise de notes  
Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées

Gérer la simultanéité des tâches  
Organiser son environnement d'accueil

S'adapter au contexte de la structure  
Mettre en œuvre les techniques d'écoute active  
Respecter la confidentialité des informations transmises  
Faire preuve de courtoisie  
Se conformer aux codes vestimentaires en vigueur dans la structure  
Véhiculer une image positive de la structure  
Adapter son comportement à la situation et aux interlocuteurs internes et externes

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité  
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information  
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	23/34





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Traiter les appels téléphoniques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Selon les consignes et procédures en vigueur, traiter les appels, les filtrer, les transférer ou renseigner les interlocuteurs. Mobiliser les techniques de communication pour s'assurer de la compréhension de la demande. Prendre les messages et les transmettre aux destinataires concernés afin de satisfaire les demandes des interlocuteurs.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre au quotidien dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activité. Elle peut s'exercer en gérant simultanément un appel téléphonique, un accueil physique et des travaux courants de secrétariat et peut, selon les structures, concerner différents canaux (téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée).

#### Critères de performance

L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation  
L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur  
Les informations transmises sont fiables  
La demande de l'interlocuteur est comprise  
Les demandes sont traitées avec rapidité  
Les procédures internes sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure  
S'exprimer avec clarté et fluidité  
Identifier la demande et la prendre en compte  
Filtrer les appels dans le respect des consignes reçues  
Traiter simultanément un accueil téléphonique et physique  
Utiliser les techniques de prise de notes  
Prendre des messages et les transmettre aux destinataires concernées  
Utiliser les outils de communication : téléphone, mobile, messagerie électronique ou instantanée, plateforme de communication unifiée  
Rechercher des informations fiables adaptées à la demande  
Mettre en œuvre les procédures d'accueil téléphonique en vigueur dans la structure

S'adapter à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes dans la situation d'accueil

S'adapter au contexte de la structure  
S'adapter à l'interlocuteur et à la situation  
Respecter la confidentialité des informations transmises  
Véhiculer une image positive de la structure

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité  
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information  
Connaissance des techniques de communication (écoute active, reformulation, synchronisation...)  
Connaissance de base des fonctionnalités d'un standard téléphonique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	25/34



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Répondre aux demandes d'informations internes et externes

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En situation d'accueil, afin de faciliter le fonctionnement de la structure et satisfaire les interlocuteurs internes ou externes, rechercher des informations en vérifiant la fiabilité de la source ou en sollicitant la personne adéquate, répondre aux demandes dans les meilleurs délais et transmettre l'information pertinente sous la forme adaptée au contenu, dans le respect des procédures en vigueur et dans la limite de ses missions et des consignes de la hiérarchie.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures, à partir d'une demande interne ou externe et nécessite de s'adapter aux différentes sources d'information utilisées, qu'elles soient sur papier ou numériques. Elle requiert l'utilisation du Web avec efficacité et rapidité.

#### Critères de performance

L'information transmise répond à la demande  
Les sources d'information utilisées sont fiables  
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation  
La réponse à la demande est transmise dans les délais  
La confidentialité des informations est respectée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Repérer la fonction et le rôle des différents interlocuteurs de la structure  
Identifier la demande d'information et sa pertinence  
S'exprimer avec clarté et fluidité  
Effectuer des recherches dans des sources adéquates  
Utiliser le Web avec pertinence et rapidité  
Sélectionner l'information pertinente et la transmettre de façon adéquate  
Rédiger des écrits professionnels simples à l'aide de modèles

Respecter les délais dans la transmission des informations  
Respecter le cadre et les limites des consignes données  
S'adapter à la multiplicité des tâches  
Organiser son travail en fonction des besoins repérés

S'adapter au contexte de la structure  
Respecter la confidentialité des informations transmises  
Adopter une posture professionnelle

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité  
Connaissances des procédures et des circuits internes de l'information  
Connaissance des différentes sources d'information  
Connaissance des procédures internes en matière d'utilisation du Web

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	27/34



## FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Identifier, comprendre et appliquer les instructions ponctuelles ou permanentes fournies par les interlocuteurs habilités et les différentes étapes des procédures (règles, notices techniques, modes opératoires...) afin d'assurer la conformité et la fiabilité des travaux administratifs demandés.

#### **Critères de performance**

Les consignes sont correctement appliquées  
Les étapes des procédures sont respectées

### **Organiser son travail en fonction de la production demandée**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Organiser son travail de manière efficace, améliorer le classement en privilégiant la numérisation des documents et optimiser la gestion de son temps en tenant compte des priorités de production données par la hiérarchie.

#### **Critères de performance**

Les productions sont réalisées dans les délais impartis  
La recherche de documents est aisée et rapide

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	29/34

## Glossaire technique

### Cloud

Le terme « Cloud » (nuage en anglais) recouvre l'ensemble des solutions de stockage distant. Les données, au lieu d'être stockées sur des disques durs ou mémoires, sont disponibles sur des serveurs distants et accessibles par Internet via une liaison sécurisée.

### Outils bureautiques

Ensemble d'outils permettant d'automatiser les activités de bureau. Les principaux outils bureautiques sont les traitements de textes, les tableurs, les bases de données les outils de présentation assistée par ordinateur, les messageries électroniques.

### Outils de communication

Les outils de base sont le mail, le chat ou messagerie instantanée (principe de discussion ou de conversation orale reproduit à l'écrit), mais des outils plus perfectionnés, tels que la visio-conférence, les réseaux sociaux et blogs, les sites web, peuvent être utilisés.

### Outils et espaces collaboratifs

Ils peuvent se classer en quatre types :

Outils de suivi ou workflow : synchronisation, gestion des tâches, agendas partagés ;

Outils de communication : boîte mail partagée, chat, visio-conférence, web-conférence...

Outils de travail collaboratif : outils de partage sur Internet d'applications, de documents, de photos et de vidéos ;

Outils d'accès au savoir : bibliothèque, portails, annuaires, FAQ, wiki, moteurs de recherche.

### Plateforme (ou serveur) de communication unifiée

Plateforme fédérant en un seul produit les fonctionnalités de présence, de messagerie instantanée, de conférence audio/vidéo/web, de téléphonie d'entreprise et de partage.

### Progiciel

C'est un logiciel professionnel produit en série et dédié à l'automatisation de tâches génériques identifiées dans les entreprises. Ex. : logiciels de comptabilité, de gestion commerciale, de paie.

C'est aussi un logiciel de gestion intégrée, développé et adapté aux règles de gestion de l'entreprise. Ex. : logiciel SAP.

C'est également un logiciel professionnel sur mesure, développé en interne et conçu pour répondre à des besoins spécifiques.

### Réseau social d'entreprise

C'est un système de communication interne, un lieu d'échange professionnel interne accessible aux employés d'une entreprise et éventuellement aux partenaires de cette entreprise (fournisseurs, clients, distributeurs...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	30/34

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	31/34

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
EAA	REAC	TP-01318	02	18/04/2018	13/07/2022	32/34



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé administratif et d'accueil

Niveau 3

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	1/24



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Employé administratif et d'accueil**

**Sigle du titre professionnel : EAA**

**Niveau : 3** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 324t - Saisie, mise en forme et communication des données**

**Code(s) ROME : M1602, M1601, M1606**

**Formacode : 35071, 35052, 35066, 35091**

**Date de l'arrêté : 06/04/2018**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 17/04/2018**

**Date d'effet de l'arrêté : 01/09/2018**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel 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) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	3/24

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP 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) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) 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).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	4/24

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel EAA

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	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 mails et le courrier Classer et archiver les informations et les documents Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs Traiter les appels téléphoniques Répondre aux demandes d'informations internes et externes	03 h 45 min	La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive. <b>Mise en situation écrite (durée : 2 h 45)</b> 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.  <b>Mise en situation orale (durée : 1 heure dont 10 min de préparation)</b> 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.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		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	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	5/24

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite.

**Précisions pour le candidat VAE :**

Dès que son dossier est recevable, le candidat contacte le centre organisateur afin de prendre connaissance des logiciels et matériels professionnels utilisés pendant la session d'examen (suite bureautique, matériel de téléphonie).

S'il ne connaît pas ces logiciels ou matériels, une prise en main est recommandée en amont de la session.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	6/24



### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure</b>					
Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte	Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées Les normes typographiques et de présentation sont respectées Les délais et les consignes sont respectés L'information transmise est fiable La production est conforme à l'objectif visé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur	Les données saisies, complétées ou mises à jour sont justes Les incohérences sont repérées et signalées Les procédures de traitement des données sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information	Les informations relayées sont fiables Les procédures sont respectées Le vocabulaire du numérique est identifié Les outils collaboratifs sont utilisés avec aisance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trier et traiter les mails et le courrier	Les procédures internes de traitement du courrier sont respectées Le courrier est enregistré et diffusé sans erreur Les destinataires des mails sont correctement identifiés Les adresses mails des destinataires sont correctement orthographiées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Classer et archiver les informations et les documents	Les documents numérisés sont classés correctement Les consignes ou procédures de classement sont respectées Les mails sont classés ou archivés de façon pertinente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Assurer l'accueil d'une structure</b>					
Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs	L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte La demande de l'interlocuteur est comprise L'information transmise est correcte L'expression orale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation La procédure d'accueil est respectée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	7/24

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Traiter les appels téléphoniques	L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur Les informations transmises sont fiables La demande de l'interlocuteur est comprise Les demandes sont traitées avec rapidité Les procédures internes sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre aux demandes d'informations internes et externes	L'information transmise répond à la demande Les sources d'information utilisées sont fiables Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation La réponse à la demande est transmise dans les délais La confidentialité des informations est respectée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	8/24

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure	Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
	Classer et archiver les informations et les documents
	Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
	Répondre aux demandes d'informations internes et externes
	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
	Traiter les appels téléphoniques
	Trier et traiter les mails et le courrier
	Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
Organiser son travail en fonction de la production demandée	Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
	Classer et archiver les informations et les documents
	Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
	Répondre aux demandes d'informations internes et externes
	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
	Traiter les appels téléphoniques
	Trier et traiter les mails et le courrier
	Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre EAA

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	9/24

#### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite,
- le déroulement de la mise en situation orale (l'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur externe prévu par le scénario et le second, celui d'observateur. Ce dernier peut également jouer le rôle de l'interlocuteur interne, selon les scénarios),
- le déroulement de l'entretien final.

Le responsable de session doit mettre à la disposition du jury une salle pour corriger les épreuves, équipée d'un PC permettant d'accéder aux productions dématérialisées des candidats et à la messagerie électronique ou instantanée.

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- mise en situation orale : 00 h 50 min (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat),
- entretien final : 00 h 15 min.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

#### 4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

### 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Lors de la mise en situation orale, le responsable de session doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé la mise en situation et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	10/24

# REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Employé administratif et d'accueil

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	11/24



## CCP

### Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte Trier et traiter les mails et le courrier Classer et archiver les informations et les documents Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information	02 h 45 min	La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une entreprise fictive. <b>Mise en situation écrite</b> 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.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte Trier et traiter les mails et le courrier Classer et archiver les informations et les documents Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information	00 h 15 min	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.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 00 min	

#### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation écrite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	13/24

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite,
- le déroulement de l'entretien technique.

Le responsable de session doit mettre à disposition du jury une salle pour corriger les épreuves, équipée d'un PC permettant d'accéder aux productions dématérialisées des candidats et à la messagerie électronique ou instantanée.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	14/24



## CCP

### Assurer l'accueil d'une structure

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Répondre aux demandes d'informations internes et externes Traiter les appels téléphoniques Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs	01 h 10 min	La mise en situation professionnelle se déroule dans le contexte d'une entreprise fictive. <b>Mise en situation orale (durée 1 h 10 dont 10 min de préparation)</b> 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.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Répondre aux demandes d'informations internes et externes Traiter les appels téléphoniques Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs	00 h 15 min	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.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 25 min	

#### Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation orale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	15/24

## Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer l'accueil d'une structure

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- le déroulement de la mise en situation orale (l'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur externe prévu par le scénario et le second, celui d'observateur. Ce dernier peut également jouer le rôle de l'interlocuteur interne, selon les scénarios),
- le déroulement de l'entretien technique.

Le responsable de session doit mettre à la disposition du jury une salle pour corriger les épreuves, équipée d'un PC permettant d'accéder à la messagerie électronique ou instantanée.

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- mise en situation orale : 01 h 00 min (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat),
- entretien technique : 00 h 15 min.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

## Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Lors de la mise en situation orale, le responsable de session doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé la mise en situation et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	16/24

# Annexe 1

## Plateau technique d'évaluation

### Employé administratif et d'accueil

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p><b>Mise en situation écrite</b> Une salle contenant autant de postes de travail que de candidats et équipée d'une table et d'une chaise pour le surveillant.</p> <p><b>Mise en situation orale</b> Deux salles (ou deux bureaux) équipées d'une table et de chaises. La configuration de chaque salle (ou bureau) doit permettre l'installation d'un PC relié à un système d'impression, équipé de logiciels de bureautique courants (suite bureautique, dont messagerie électronique et instantanée pour échange par "chat"), connecté à Internet et à un serveur de documents (pour le partage et le stockage).</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Pour la mise en situation écrite, la disposition des postes de travail doit permettre à chaque candidat de travailler en confidentialité.</p> <p>Pour la mise en situation orale, les locaux doivent garantir la qualité et la confidentialité des échanges.</p> <p>Un des PC connecté est à la disposition du jury.</p>
Entretien technique	<p>Une salle (ou un bureau) équipée d'une table et de chaises. La configuration de la salle (ou bureau) doit permettre l'installation d'un PC.</p>	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	17/24

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Un poste de travail avec PC, relié à un système d'impression, équipé de logiciels de bureautique courants (suite bureautique, dont messagerie électronique et instantanée pour échange par "chat"), connecté à Internet et à un serveur de documents (pour le partage et le stockage).	1	Les logiciels peuvent être accessibles en ligne, sous forme d'abonnement.  Le système d'impression doit être assuré par un système multifonctions.
Équipements	1	Matériel de téléphonie (de type mini standard + 2 combinés supplémentaires) permettant les transferts d'appels ou système intégrant un logiciel de téléphonie sur Internet	1	Ces équipements doivent permettre de communiquer entre les deux salles dans le cadre de la mise en situation orale et garantir la qualité d'émission et de réception des appels téléphoniques.
	1	Casque audio	1	Cet équipement doit garantir la qualité d'écoute d'un fichier son.
Documentations	1	Dictionnaire français et ouvrage de grammaire	8	Les documentations peuvent être accessibles en ligne individuellement depuis le poste de chaque candidat.
Autres	1	Fournitures de bureau courantes	1	Fournitures en quantité suffisante, mises à disposition collectivement dans la salle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	18/24

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Employé administratif et d'accueil est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Employé administratif et d'accueil Arrêté du 01/08/2013</b>		<b>Employé administratif et d'accueil Arrêté du 06/04/2018</b>	
CCP	Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure	CCP	Aucune correspondance
CCP	Aucune correspondance	CCP	Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
CCP	Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information	CCP	Assurer l'accueil d'une structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	19/24



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EAA	RE	TP-01318	02	17/04/2018	13/07/2022	21/24





**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

