



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

1. Références de la spécialité

Niveau : V

Code(s) NSF : 324 t - Secrétariat, bureautique-

Code(s) Rome : M1602, M1606, M1601

Formacode :

Date de l'arrêté : 01/08/2013

Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 14/08/2013

Date d'effet de l'arrêté : 14/08/2013

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➤ Pour l'accès au titre professionnel **des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation**, les compétences sont évaluées au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

Le candidat tient son propre rôle d'employé administratif et d'accueil dans un environnement professionnel reconstitué. Dans le cadre de la mise en situation écrite, à partir d'informations et de consignes, le candidat doit traiter différents dossiers et produire les documents afférents dans le respect des délais et des procédures qui lui sont donnés. Le candidat choisit les logiciels bureautiques adaptés et restitue ses travaux de manière organisée. Dans le cadre de la mise en situation orale, le candidat doit traiter plusieurs appels téléphoniques et accueillir plusieurs visiteurs. Le jury sélectionne une situation orale parmi plusieurs scénarios.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	3/22

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	4/22

3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel EAA

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP			Sans objet
Epreuve de synthèse : - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	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 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	03 h 05 mn	Mise en situation écrite : 2 h 40 Dans le contexte d'une entreprise fictive, à partir d'informations et de consignes le candidat réalise des tâches administratives : <ul style="list-style-type: none"> Le candidat prend connaissance pendant 20mn du contexte de l'entreprise, des consignes et procédures qui s'y réfèrent Puis le candidat réalise les tâches administratives demandées Mise en situation orale : 0 h 25 Dans le contexte de la même entreprise fictive, le candidat doit accueillir 2 visiteurs, traiter 2 appels téléphoniques entrants et 1 appel téléphonique sortant. Le jury sélectionne une situation orale parmi plusieurs scénarios.
- Questionnaire professionnel			Sans objet
- Entretien technique			Sans objet
Entretien final		00 h 25 mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le DSPP
	Par candidat, durée de l'épreuve	03 h 30 mn, dont 00 h 50 mn devant le jury,	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	5/22

Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	6/22

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure						
Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants	La présentation est en adéquation avec le contenu et adaptée au destinataire Les règles orthographiques, syntaxiques et grammaticales sont respectées L'utilisation du logiciel choisi est adaptée à la production attendue La charte graphique est respectée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité	Les différents documents à traiter sont correctement identifiés Les données saisies, complétées ou mises à jour sont justes Les incohérences sont repérées Les procédures de traitement des documents sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables	Les besoins et les contraintes sont pris en compte Les opérations à déclencher sont signalées ou traitées en temps voulu Les états de suivi sont à jour	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation	La reproduction des documents est conforme à la demande Les documents recherchés sont accessibles rapidement par tout utilisateur habilité	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information						
Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil	L'expression orale est adaptée à la situation et à l'interlocuteur L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation La demande est traitée de façon pertinente Les documents d'information sont à jour et accessibles	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas	L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur L'attitude est courtoise, quelle que soit la situation La demande est traitée de façon pertinente Les informations transmises sont fiables Les procédures internes à l'entreprise sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	7/22

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande	L'information transmise répond à la demande Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter le courrier entrant et sortant	Les procédures internes de traitement du courrier sont respectées Le courrier est enregistré correctement Les destinataires sont correctement identifiés Les imprimés postaux sont utilisés correctement Les priorités et les contraintes sont prises en compte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	8/22

03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure	Les consignes sont correctement appliquées Les étapes des procédures sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Situer sa fonction au sein de l'organisation, s'adapter à son environnement et aux divers interlocuteurs	Les interlocuteurs internes et externes sont correctement identifiés Les règles de courtoisie sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Organiser son travail en fonction de la production demandée	Les productions sont réalisées dans les délais impartis La recherche de documents est aisée et rapide L'ergonomie du poste de travail est pertinente et efficace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	9/22

4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

Protocole d'intervention du jury propre au titre :

La présence du jury n'est pas requise pendant le déroulement de la mise en situation professionnelle écrite.

L'épreuve orale sera réalisée par le jury, un des membres assurant le rôle du visiteur et de l'interlocuteur téléphonique, et un second celui d'observateur.

Conditions particulières de composition du jury :

5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de l'épreuve écrite. Il doit veiller à l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges informatiques en mettant en place soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, soit une surveillance physique renforcée.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	10/22

Annexe

Plateau technique de la session Titre Professionnel

Titre professionnel : Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

➤ Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel

La mise en situation professionnelle reconstituée s'effectue dans le centre de certification.

➤ Les locaux pour la session TP

Désignation et description des locaux	Observations
Une salle pour la mise en situation professionnelle écrite	Salle destinée à la mise en situation (étude de cas) écrite qui se déroule en amont de l'intervention du jury.
Une salle pour l'accueil physique et téléphonique, pourvue d'un équipement téléphonique qui permette au candidat de recevoir et d'émettre des appels	Salle destinée à la mise en situation orale
Une salle pour le jury, pourvue d'un équipement bureautique et téléphonique qui lui permette d'émettre et de recevoir des appels et d'envoyer et de recevoir des e-mails	Salle destinée à la mise en situation orale
Une salle pour l'entretien final avec le jury (éventuellement plusieurs salles si plusieurs jurys)	
Une salle de délibération pour le jury	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	11/22

➤ **Les équipements pour la session TP**

Désignation et description	Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum	Dotation individuelle
Postes de travail	Une imprimante partagée	<p>Mise en situation écrite :</p> <p>Un poste de travail avec un micro-ordinateur équipé de logiciels courants de bureautique (traitement de texte, tableur, présentation, gestionnaire de messagerie et d'agendas), connecté à Internet avec accès à l'imprimante en réseau.</p> <p>Mise en situation orale :</p> <p>Equipement téléphonique sur ordinateur avec un logiciel (de type voix sur IP) permettant la visualisation des appels, la mise en attente (secret)</p> <p>Outils documentaires papiers tels que planning, organigramme et annuaire interne d'entreprise</p>
Documentation	Dictionnaire, grammaire	
Autres	Fournitures de bureau courantes (y compris imprimés postaux)	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	12/22



REFERENTIEL DE CERTIFICATION
DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES
Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

CCP 1 - Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Compléter et mettre en forme des écrits professionnels courants Gérer la disponibilité des équipements et suivre les consommables Saisir, actualiser et contrôler des données liées à son activité Reproduire, numériser et classer des informations pour le partage et la conservation	02 h 30 mn	Dans le contexte d'une entreprise fictive, à partir d'informations et de consignes le candidat réalise des tâches administratives : <ul style="list-style-type: none"> Le candidat prend connaissance pendant 20mn du contexte de l'entreprise, des consignes et procédures qui s'y réfèrent Puis le candidat réalise les tâches administratives demandées
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			02 h 30 mn 00 h 10 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	15/22

CCP 2 - Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir à jour les agendas Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil Traiter le courrier entrant et sortant	01 h 40 mn	<p>Etude de cas : dans le contexte d'une entreprise fictive, à partir d'informations et de consignes données le candidat doit répondre à deux mises en situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le candidat prend connaissance pendant 20 mn du contexte de l'entreprise, des consignes et procédures qui s'y réfèrent Puis pendant 45 mn le candidat réalise la mise en situation écrite : traitement du courrier entrant et sortant ; recherche et transmission d'information <p>Puis le candidat réalise la mise en situation orale : pendant 25 mn le candidat doit accueillir 2 visiteurs, traiter 2 appels téléphoniques entrants et 1 appel téléphonique sortant. Le jury sélectionne une situation orale parmi plusieurs scénarios.</p>
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			01 h 40 mn 00 h 35 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	16/22

**ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES
AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL**

Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	17/22

GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION

du Référentiel de Certification (RC)

EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La 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 du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

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

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. 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).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	18/22

L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. 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,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
EAA	TP-01318	RC	01	01/10/2013	14/08/2013	19/22

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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

