




**PLATINIUM**


# GUIDE DU TITRE EMPLOYÉ.E ADMINISTRATIF.VE ET D'ACCUEIL


TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV



 04 37 28 09 10

 [jpbonardel@platinumformation.com](mailto:jpbonardel@platinumformation.com)

 [www.platinumformation.com](http://www.platinumformation.com)

 24 rue Domer, 69007 Lyon

## 1 . TABLE DES MATIÈRES

<b>1 . TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>2</b>
<b>2 . RÉFÉRENTIEL .....</b>	<b>3</b>
LE MÉTIER.....	3
LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER .....	4
ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS.....	4
<b>3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP .....</b>	<b>6</b>
CANDIDAT EN ALTERNANCE .....	6
CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION .....	6
<b>4 . LES ÉPREUVES DU TITRE .....</b>	<b>7</b>
LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP) .....	7
LES EPREUVES DU TITRE .....	7
<i>La mise en situation professionnel - 03h45 .....</i>	<i>7</i>
<i>L'entretien final - 15 mn .....</i>	<i>7</i>

## 2 . RÉFÉRENTIEL

Vous suivez un parcours en alternance ou en continu dans le cadre d'un Titre Professionnel. Un titre professionnel est une certification professionnelle délivrée, au nom de l'État, par le Ministère chargé de l'Emploi.

Ils s'adressent à toute personne sortie du système scolaire, déjà engagée dans la vie active, qu'elle soit titulaire d'un contrat de travail ou à la recherche d'un emploi.

Le titre professionnel atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Les titres professionnels sont enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) géré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

### LE MÉTIER

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 savoirfaire 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.

### LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER

Chacune de ces 8 capacités professionnelles sont rattachées à 2 blocs de compétences distincts :

- **Bloc de Compétence 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.

- **Bloc de compétence 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).

### ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS (le cas échéant)

Sans objet.

<p><b><u>Alternant</u></b>          Nom :          Prénom :</p>	<p><b><u>Entreprise</u></b>          Nom de l'entreprise          Nom du tuteur :</p>
---	---

Tableau d'aide pour l'évaluation	--	-	+	++	NE
<b>C1 - Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte</li> <li>- Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur, Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information</li> <li>- Trier et traiter les mails et le courrier</li> <li>- Classer et archiver les informations et les documents</li> </ul>					
<b>C2 - Assurer l'accueil d'une structure</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs</li> <li>- Traiter les appels téléphoniques</li> <li>- Répondre aux demandes d'informations internes et externe</li> </ul>					

**Remarques et conseils du Tuteur entreprise pour organiser la suite de la mission :**

Tuteur Entreprise

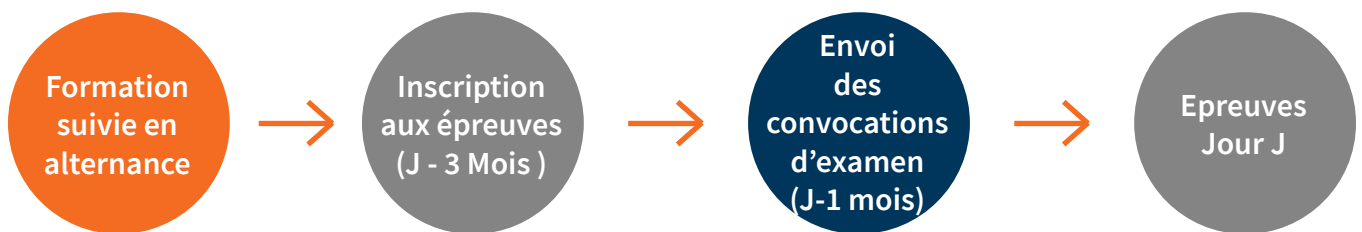
Tuteur Pédagogique

Apprenant

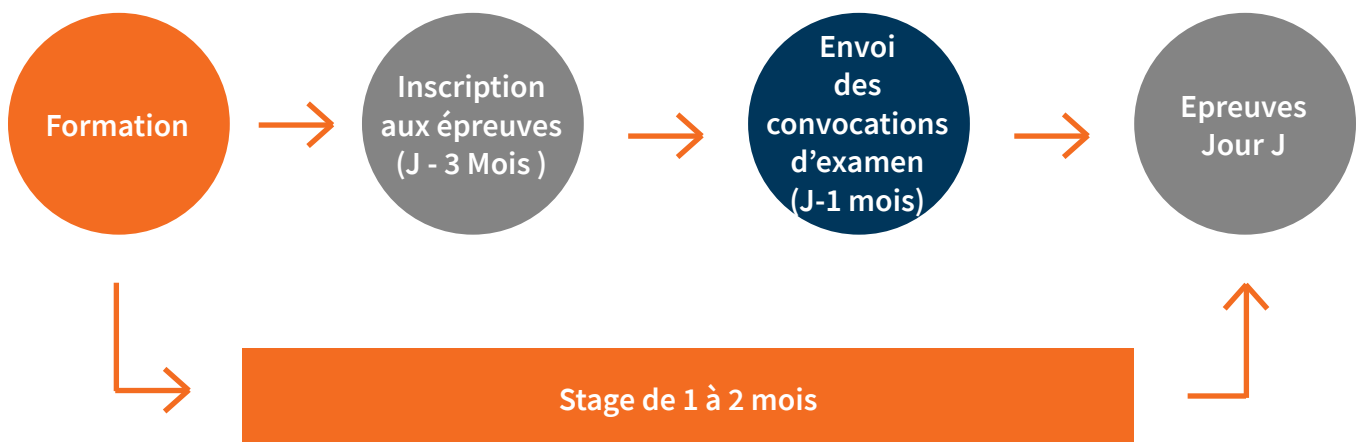
Date

### 3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP

#### CANDIDAT EN ALTERNANCE



#### CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION



Notre école vous propose deux sessions d'examens par an : en juin et en décembre.

Par défaut, vous êtes inscrit à la session d'examen qui suit la fin de votre parcours. Exemple

Exemple : vous terminez votre formation (ou votre stage pratique) en janvier, vous pouvez vous présenter aux épreuves d'avril.

*N.B. : A votre demande, nous pouvons reporter votre inscription sur une session de validation ultérieure si vous estimez que cela vous permet d'optimiser votre temps de préparation aux épreuves et vous garantit de meilleures chances de réussite. Vous ne pouvez reporter qu'une seule fois.*

## 4 . LES ÉPREUVES DU TITRE

### LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

En amont de la session d'examen, le candidat doit remplir un dossier professionnel

Le candidat engagé dans un parcours de formation reçoit son DP à renseigner par Platinum Formation. Le candidat VAE reçoit son DP de l'UT de la DIRECCTE avec la notification de recevabilité de sa candidature à la VAE. Il peut bénéficier d'un accompagnement notamment pour la préparation de son DP.

Tous les candidats portent dans le DP des exemples de leur pratique professionnelle acquise pendant la formation ou au cours de leur expérience professionnelle.

### LES EPREUVES DU TITRE

#### *La mise en situation professionnel - 03h45*

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive.

*Mise en situation écrite (2 h45) :* 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.

*Mise en situation orale(durée : 1 heure dont 10 min de préparation) :* 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.

#### *L'entretien final - 15 mn*

L'entretien, d'une durée de 15 minutes, est réalisé après les épreuves de validation du titre pour le parcours continu de formation et pour le parcours VAE et après l'obtention de l'ensemble des CCP du titre pour les candidats issus d'un parcours progressif de formation. • le classement, l'archivage et la traçabilité des informations.

Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits. Il dispose de l'ensemble du dossier du candidat dont son dossier professionnel (DP).



## Accès

### EN TRAMWAY

Ligne T2, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

### EN MÉTRO

Ligne B, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

### EN VÉLO'V

15 Place Jean Macé, 69007 Lyon 7E-Arrondissement

## Contact

 04 37 28 09 10

 [jpbonardel@platinumformation.com](mailto:jpbonardel@platinumformation.com)

 [www.platinumformation.com](http://www.platinumformation.com)

 24 rue Domer, 69007 Lyon