

## AGENT ADMINISTRATIF

**Le titre professionnel de : AGENT ADMINISTRATIF<sup>1</sup> niveau V (code NSF : 324 t) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.**

L'agent administratif, sous le contrôle d'un supérieur hiérarchique, exerce diverses fonctions dans des structures et organisations de différentes natures.

En respectant les consignes et les procédures :

- il (elle) réalise les travaux administratifs et commerciaux courants à l'aide des outils bureautiques et de communication mis à sa disposition ;
- il (elle) assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la nature de l'entreprise (publique ou privée), le secteur d'activité ou la taille, mais la constante est l'utilisation des outils d'information et de communication. Il (elle) est responsable de la réalisation fiable de son travail. Il contribue à l'image de marque de l'entreprise, en interne et à l'externe. Dans l'exercice de son emploi, l'agent administratif est appelé à faire face à des changements fréquents d'activité. L'emploi requiert une bonne capacité d'adaptation à des environnements de travail différents et un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures.

---

### ■ CCP - ASSURER LES TRAVAUX ADMINISTRATIFS COURANTS A L'AIDE DES OUTILS BUREAUTIQUES

- Saisir, mettre à jour et présenter tout type de données.
- Rédiger, sur consignes, des écrits courants.
- Rechercher, restituer des informations.
- Organiser et classer des informations pour le partage et la conservation.

### ■ CCP - ACCUEILLIR LES VISITEURS, TRAITER LES APPELS TELEPHONIQUES, RECEPTIONNER ET EXPEDIER LE COURRIER

- Orienter, renseigner le visiteur à l'accueil.
- Emettre et recevoir les appels téléphoniques.
- Enregistrer, diffuser, expédier le courrier.

### ■ CCP - TRAITER LES OPERATIONS ADMINISTRATIVES ET COMMERCIALES COURANTES

- Identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux.
- Reproduire, diffuser, classer et archiver manuellement des documents.
- Gérer les ressources matérielles et logistiques courantes.

---

**code TP 00367** référence du titre : **AGENT ADMINISTRATIF**

Information source : référentiel du titre : AA

<sup>1</sup>ce titre a été créé par arrêté du 19 février 2004 (JO modificatif du 04 février 2009)

---

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 12121 - Agent administratif d'entreprise - 12112 - Agent d'accueil et de communication

## MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL <sup>2</sup>

### 1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- o les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- o un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- o une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- o un entretien avec le jury.

### 2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- o un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- o une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- o un entretien avec le jury.

**Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien**

### 3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- o une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- o un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

## MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS) <sup>2</sup>

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- o une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- o un entretien.

## PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

**Ces deux documents sont délivrés par le DDTEFP.**

<sup>2</sup> Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- décret n° 2002-1029 du 2 août 2002 (JO du 6 août 2002)
- décret n° 2002-615 du 26 avril 2002 (JO du 28 avril 2002)
- arrêté du 9 mars 2006 (JO du 8 avril 2006)
- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 6 juin 2006
- arrêté du 8 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008)