

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

AGENT(E) D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Le titre professionnel de : AGENT(E) D'ACCUEIL ET D'INFORMATION1 niveau V (code NSF : 324 t) se compose de deux activités types, chaqueactivité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de CompétencesProfessionnelles.

L'agent(e) d'accueil et d'information accueille et renseigne les visiteurs et d'accueil et d'information exerce son métier seul(e) ou en équipe, au sein les correspondants téléphoniques. Il (elle) facilite aussi, en contribuant aux d'un service accueil, ou au standard téléphonique, dans tous types tâches administratives ou logistiques annexes, le fonctionnement quotidien d'entreprises. Dans tous les cas, il (elle) doit assurer une présence d'une équipe : telles que la production de documents simples à l'aide de la permanente à son poste de travail. L'agent(e) d'accueil et d'information bureautique, le suivi des ressources matérielles courantes, la prise de doit être capable de faire face à une grande diversité de situations et à rendez-vous, les réservations d'hôtels ou de taxis... Il (elle) réalise les des flux de visiteurs et d'appels importants ; il (elle) doit pouvoir aussi différentes tâches de sa mission simultanément, à l'aide des outils traiter simultanément plusieurs tâches et contrôler son niveau de stress. bureautiques et de communication, dans un esprit de service. Il (elle) Selon le secteur d'activité, les horaires de travail peuvent se situer dans contribue fortement à l'image de marque de l'entreprise. L'agent(e) des amplitudes larges.

CCP - ACCUEILLIR, ORIENTER ET INFORMER LES VISITEURS

CCP -CONTRIBUER, SUR LE PLAN LOGISTIQUE ET

ET GERER LE TRAFIC TELEPHONIQUE DE L'ENTREPRISE ADMINISTRATIF, AU BON FONCTIONNEMENT D'UNE EQUIPE OU

• Accueillir, orienter et informer les visiteurs du service ou de l'entreprise D'UN SERVICE

• Gérer le trafic téléphonique de l'entreprise • Tenir à jour les agendas et les plannings et participer à l'organisation

• Prendre et restituer des messages selon des consignes permanentes des déplacements des collaborateurs

ou ponctuelles • Suivre les équipements et les fournitures de bureau d'un service

• Rédiger, saisir et mettre en forme des documents courants sur

consignes

• Veiller à la bonne organisation et au bon fonctionnement de son poste

bureautique

code TP 00376 référence du titre : AGENT(E) D'ACCUEIL ET D'INFORMATION1

Information source : référentiel du titre : AAI

1ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 14 décembre 2004 (JO du 26 décembre 2004) modifié par arrêté du 5 décembre 2006 (JO du 21 décembre 2006)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 12112 - Agent(e) d'accueil

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL2

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) 2

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.

2 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 8 Juillet 2003 (JO du 1er Août 2003) modifié par l'arrêté du 10 Février 2005 (JO du 25 Février 2005)
- arrêté du 9 Mars 2006 (JO du 8 Avril 2006)
- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 6 juin 2006

