

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

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI DE NIVEAU V

LE MÉTIER

L'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil assure le suivi et le traitement administratif des tâches courantes dans tous les services de l'entreprise ainsi que l'accueil physique et téléphonique des différents interlocuteurs de l'entreprise.

Il/Elle sélectionne et utilise les outils bureautiques et télématiques appropriés à ses activités pour réaliser les travaux qui lui sont confiés, en tenant compte des exigences et des échéances fixées.

Outre ces compétences, la formation permet au stagiaire d'acquérir et de développer : sens de l'organisation, autonomie, qualités relationnelles, esprit d'initiative, rapidité d'exécution et adaptabilité ; autant de qualités qui sont des points forts pour l'exercice de ce métier.

Les codes ROME de rattachement sont les M1601 (Accueil et Renseignements) et M1602 (Opérations Administratives).

LES SITUATIONS DE TRAVAIL

L'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil trouve sa place dans tous les secteurs d'activité des grandes ou petites entreprises, la fonction publique et dans les associations.

L'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil participe aux travaux administratifs ainsi qu'à l'accueil physique et téléphonique de différents services.

En respectant les consignes et les procédures :

- il/elle réalise les travaux administratifs 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.
- il/elle travaille sous le contrôle d'un responsable et contribue à l'image de marque de la structure.

LA FORMATION

La durée de la formation est de 16 mois - soit 2 080 heures - dont 2 Périodes en Entreprise, respectivement de 5 et 6 semaines. Elle est dispensée par des formateurs(trices) certifié(e)s justifiant d'une expérience professionnelle (5 ans minimum). Toutes et tous sont titulaires d'un titre ou diplôme de niveau supérieur à celui enseigné.

Le groupe en formation est composé de 13 personnes (hommes et femmes) rémunérées par l'ASP sur la base de l'ancien salaire. Pour accéder à cette formation, aucun diplôme préalable n'est exigé. Ce sont les services psychotechniques et la MDPH qui évaluent les aptitudes requises.

Une première phase préparatoire de 4 mois permet :

- d'acquérir des méthodes de travail, d'organisation et de gestion du temps.
- de connaître l'entreprise et son environnement.
- d'acquérir les connaissances de base en informatique : vocabulaire, matériels, logiciels.
- de réassurer ses bases en mathématiques, français, communication.

La seconde phase de 12 mois, partie qualifiante de la formation s'articule autour de 2 activités :

Activité 1 : Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure

- 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.

Activité 2 : Accueillir et renseigner les interlocuteurs, contribuer à la diffusion de l'information

- Recevoir, orienter, renseigner le visiteur à l'accueil.
- Traiter les appels téléphoniques, prendre des messages, tenir les agendas.
- Rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande.
- Traiter le courrier entrant et sortant.

En fonction du projet professionnel s'ajoute l'une de ces 2 extensions :

- **Extension Secrétariat et Fonction Publique :** aider au fonctionnement du service en assurant le suivi des moyens humains et matériels pour en faciliter la bonne marche, connaître l'environnement, les activités et les particularités de la Fonction Publique.
- **Extension Comptabilité :** assurer le traitement comptable des opérations courantes.

Le titre professionnel d'Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil

Délivré par le Ministère en charge de l'Emploi, il est inscrit au répertoire national de la certification professionnelle au niveau V (CAP/BEP).

Il est obtenu par la validation des compétences professionnelles évaluées par une épreuve finale. Les évaluations sont construites autour de situations professionnelles reconstituées. Les compétences des candidat(e)s sont validées par un jury composé de professionnels du secteur d'activité.

Contact : Mme Isabelle LAMBERT-BOUHTIT - Responsable de formation - Tél. 01 48 18 22 38

e-mail : pole-tertiaire@jptimbaud.fr