

Employé-e Administratif-ve et d'Accueil

**Formation de 2080 heures (16 mois)
dont 385 heures en entreprise (11 semaines)**
Homologuée Niveau 3

LE MÉTIER

L'**Employé-e Administratif-ve et d'Accueil** assure la bonne circulation de l'information tant au sein de l'entreprise qu'auprès de tous les interlocuteurs externes à celle-ci. De par sa polyvalence et ses compétences, il réalise l'ensemble des travaux de secrétariat courant dans tous les services de l'entreprise, en assure le suivi et gère l'accueil physique et téléphonique.

Il/elle sélectionne et utilise les outils bureautiques et collaboratifs ainsi que la messagerie appropriés à ses activités pour réaliser les travaux qui lui sont confiés en tenant compte des exigences et des échéances fixées.

Outre ces compétences, l'employé administratif, dans l'exercice de son métier, doit faire preuve de qualités essentielles : sens de l'organisation et de la confidentialité, bon relationnel, autonomie, réactivité et adaptabilité.

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

LES SITUATIONS DE TRAVAIL

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

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il/elle :

- assure les travaux courants de secrétariat : il/elle présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure,
- assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier,
- effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe,
- utilise les outils collaboratifs de tout type, selon les procédures en vigueur, numérise (en local ou sur serveurs distants) dans un souci d'écoresponsabilité et afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations.

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 14 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.

Le **titre professionnel d'Employé-e Administratif-ve** est délivré par le Ministère en charge de l'Emploi, il est inscrit au répertoire national de la certification professionnelle au niveau 3. 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.

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 des 2 activités types du métier d'Employé Administratif et d'Accueil. Chacune de ces 2 activités se décline en compétences nécessaires à sa réalisation.

Activité 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.

Activité 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.

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

- **Extension « Secrétariat courant - 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 courante** : assurer le traitement comptable des opérations courantes.

Contact : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 48 18 22 39** / e-mail : **esrp-idf-tertiaire@asso-croizat.org**