

Employé Administratif - Employée administrative et d'accueil

CODE ROME : M 1607

Le Métier

L'employé administratif et d'accueil assure les activités suivantes dans tous types d'entreprises et de secteurs professionnels à l'aide des outils bureautique :

- Retranscription, mise en forme, saisie de documents professionnels,
- Contrôle de données chiffrées,
- Réception et expédition du courrier,
- Reproduction, numérisation, archivage de documents,
- Utilisation d'outils collaboratifs,
- Accueil et orientation des visiteurs,
- Traitement des appels téléphoniques, renseignements et prise de messages.

Débouchés et évolution

Les employés administratifs et d'accueil exercent dans tout type d'entreprise et tout secteur professionnel.

En fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise, l'emploi peut être polyvalent ou centré sur l'une des deux activités : chargé d'accueil ou agent administratif. Les débouchés peuvent porter également sur des activités de numérisation ou d'archivage, d'accueil sur plateformes téléphoniques...

Cette formation peut constituer une première étape de formation pour accéder ensuite à des formations de niveaux supérieur ou connexes (conseil à distance, réception hôtelière, accueil touristique...).

Modalités d'admission et financement

- Avoir la reconnaissance de Travailleur Handicapé et la notification de la décision de la CDAPH (orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées).
- Une évaluation médicale préalable peut être sollicitée pour étudier la possibilité d'engager ce parcours. Pour anticiper les adaptations à mettre en œuvre pendant le parcours, contacter le service formation.
- Entrée en cours de formation possible pour des personnes ayant des acquis professionnels ou un CCP.
- Coût pris en charge par les organismes d'Assurance maladie. Rémunération prise en charge par l'ASP, selon la réglementation en vigueur.

Conditions d'exercice

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, généralement dans un bureau, la plupart du temps sur poste informatique.

Le travail s'effectue à partir de consignes précises, en fonction de délais et priorités à respecter.

La simultanéité des tâches, l'afflux de visiteurs et la gestion d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi.

Il faut souvent savoir faire face à des changements et des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant.

Selon la structure, le degré d'autonomie et la variété des tâches confiées varient considérablement.

Possibilités d'adaptation au poste de travail

Les aménagements peuvent être négociés en fonction des situations de handicap. Ils peuvent porter, par exemple, sur :

- l'utilisation de mobilier adapté,
- l'adaptation des horaires et de la durée de travail,
- l'utilisation de claviers adaptés et pupitres ergonomiques,
- l'accès à des postes ciblés sur des fonctions administratives ou d'accueil, des aménagements organisationnels,
- des aménagements techniques : crayon lecteur, logiciel de synthèse vocale, écrans adaptés, logiciel d'agrandissement...

Aptitudes et connaissances requises

- Discrétion, soin, précision.
- Esprit méthodique, rigueur, respect des procédures.
- Aptitudes relationnelles, présentation adaptée au contexte de l'entreprise.
- Capacité à combiner quotidiennement des activités ponctuelles (réponses aux demandes d'informations, recherche de documents...), avec des activités régulières (enregistrements des factures, de données...).
- Maîtrise du français, bon niveau grammatical et orthographique, bon niveau de vocabulaire.

Parcours de formation

La **préparation au certificat Voltaire** est systématiquement proposée.

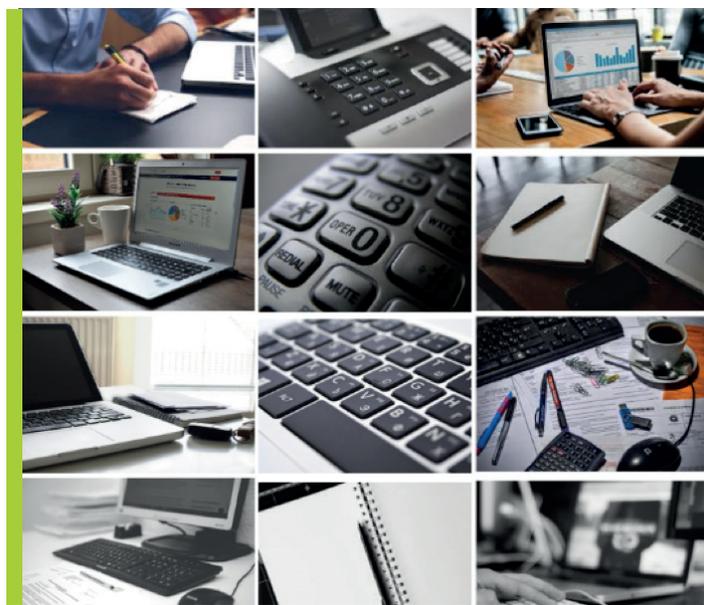
Les **périodes de stages en entreprise, de 12 semaines** au total, permettent aux stagiaires de conforter les compétences acquises et constituent des opportunités de valoriser leur expérience et d'obtenir des opportunités d'emplois.

Un module préalable de mise à niveau préparatoire de 3 à 6 mois est préconisé. Ce module permet :

- d'actualiser les connaissances requises notamment en communication orale et écrite,
- de développer des compétences numériques et bureautiques, indispensables pour la formation qualifiante,
- de bénéficier d'un réentrainement aux apprentissages, et de confirmer le projet de formation.

Programme

Formation organisée en 2 activités pouvant être validées par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)



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.

Durée d'application	2 périodes de stage en entreprise de 6 semaines à l'issue de chaque activité.
Durée de la formation	14 mois (1680 heures) .
Dates et délais	Consulter le calendrier des places disponibles sur le site du CLRP (www.c-l-r-p.com).
Validation - Certification	Titre professionnel de niveau 3 (ex. niveau V), ou Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) délivrés par le Ministère chargé de l'emploi – inscrit au répertoire National des certifications professionnelles.
Autres informations	<ul style="list-style-type: none">■ Accompagnement psychopédagogique et ergonomique■ Accompagnement médico-psycho-social.■ Accompagnement du service inclusion : aide à la recherche de stages et d'emplois, appui pour la négociation d'adaptation de poste - initiation aux techniques de recherche d'emploi.

Vous souhaitez visiter l'établissement : Chargé d'admission au 03 20 10 43 72

Vous avez besoin d'informations complémentaires au sujet de la formation :

Assistante du Service Formation au 03 20 10 43 91

Courriel : formations-clrp.ug-hdf@ugecam.assurance-maladie.fr

 Possibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes de nous contacter via **ACCEO** : www.acce-o.fr

Localisation : urbaine, à 10 mn de la station de métro CHR Oscar Lambret (accès direct en bus possible).
Hébergement et restauration : chambres individuelles dont certaines sont spécifiquement adaptées aux personnes à mobilité réduite, restauration pouvant être adaptée aux besoins individuels (régimes,...).
Activités culturelles, de loisirs : organisées par le conseil de vie sociale, en collaboration avec l'animatrice du Centre.

**3 rue du Docteur Charcot
CS 20001 - 59041 LILLE
Tél : 03 20 10 43 60**