



Employé administratif et d'accueil COGESTCO

La profession :

L'employé administratif et d'accueil (EAA) assure un ensemble de tâches administratives à caractères technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation. Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non.

Il participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure. Il assure des travaux de reprographie et de numérisation de documents, participe au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur. En conciliant le respect des valeurs de la structure et la satisfaction de l'interlocuteur, il accueille les visiteurs, les oriente de manière adéquate, les renseigne ou prend les messages et effectue des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes.

L'employé administratif et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure. L'employé administratif et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité directe d'un hiérarchique et en relation avec les différents services internes et les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. Il veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de l'entreprise.

L'emploi s'exerce de manière sédentaire, au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite une utilisation fréquente des outils bureautiques et de communication, ainsi que de logiciels professionnels qui évoluent régulièrement. Cela implique de la part de l'agent une capacité à s'adapter à ces évolutions.

Durée du parcours : 18 mois

Remarque : une période préparatoire polyvalente (cf. fiche spécifique) d'une durée de 14 à 26 semaines précède éventuellement le préparatoire spécifique. La durée du séjour est rallongée d'autant.

Qualification :

Titre professionnel de niveau V délivré par le ministère Chargé de l'Emploi



Secteurs d'activité :

Les conditions d'exercice varient fortement selon la structure, dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités de l'employé administratif et d'accueil sont déterminées par les spécificités du service dans lequel elles sont exercées et nécessitent un autocontrôle rigoureux dans le respect des procédures. Dans des PME et TPE, une certaine autonomie est requise ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation à un environnement de travail et à des interlocuteurs variés.

Aptitudes et qualités requises :

Pour des situations courantes de travail :

- ▶ tolérance à la station assise prolongée
- ▶ aptitude au travail sur écran
- ▶ bonne vision avec ou sans correction
- ▶ bonne audition ou prothèse auditive
- ▶ bonne qualité de la diction
- ▶ intégrité de la main dominante
- ▶ disponibilité
- ▶ esprit de synthèse
- ▶ facultés d'adaptation aux changements techniques
- ▶ esprit de coopération
- ▶ capacité de communication
- ▶ autocontrôle rigoureux

Niveau scolaire souhaité : 3ème

Programme d'enseignement

Préparatoire spécifique

520 heures réparties sur 14 semaines

Voir fiche base tertiaire

Formation professionnelle qualifiante

1 800 heures réparties sur 15 mois

La formation professionnelle s'appuie sur le principe d'un fonctionnement en simulation d'entreprise. Elle s'articule autour de deux activités-types et deux extensions : comptabilité et gestion commerciale.

Le parcours de base

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

Période en entreprise (Bureautique) :
Quatre semaines

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 à jour les agendas
- rechercher et transmettre des informations à partir d'une demande
- traiter le courrier entrant et sortant

Période en entreprise (Accueil) : deux semaines

Extensions COMptabilité et GESTion COMmerciale :

Extension en comptabilité :

- enregistrement comptable des opérations commerciales et bancaires à l'aide d'un logiciel de comptabilité

Extension en gestion commerciale :

- traiter les opérations administratives et commerciales courantes : identifier, établir, vérifier et mettre à jour les documents administratifs et commerciaux

Période en entreprise
(Comptabilité + Gestion commerciale) : 3 semaines

En fin de formation

Période en entreprise (toutes compétences) :
Quatre semaines

Total des périodes en entreprise :

Treize semaines réparties sur quatre périodes réalisables dans une entreprise publique, une entreprise privée et/ou dans une association.

Pour tout renseignement complémentaire, contacter le
CENTRE DE REEDUCATION PROFESSIONNELLE - CITE DE CLAIRVIVRE
24160 SALAGNAC
Tél. : 05.53.62.23.24 - Fax : 08.05.63.90.63
Email : crp.contact@epd-clairvivre.org
Site : www.crp-clairvivre.fr

