



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



## LADAPT Normandie / Centre de Rééducation Professionnelle

Titre Professionnel Niveau V - Codes ROME : M1601 Accueil et renseignements / M1602 Opérations administratives / M1606 Saisie de données

> Sites de Serquigny - Rouen / Durée : 9 mois (1295 heures) dont 10 semaines (350 heures) en entreprise

Possibilité en FOAD (Formation Ouverte et A Distance)

**L'employé administratif et d'accueil assure un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel dans le cadre du fonctionnement courant de tout type d'organisation.**

### Qui

- Niveau demandé : 3<sup>ème</sup> ou équivalent
- Aptitudes et prérequis :
  - Aptitudes relationnelles
  - Sens de la négociation et du dialogue
  - Sens de l'organisation
  - Bon équilibre personnel
  - Capacité à gérer plusieurs tâches en simultané
  - Bon niveau d'expression écrite et orale
  - Capacité d'adaptation / Réactivité

### Contre-indications médicales

- Déficience auditive
- Faible résistance au stress
- Lenteur d'exécution
- Troubles du langage oral et écrit
- Troubles relationnels

### Objectifs

- Retranscrire, compléter, mettre en forme des écrits professionnels courants
- Saisir, contrôler et actualiser tout type de données, chiffrées ou non
- Participer au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure
- Assurer des travaux de reprographie et de numérisation de documents
- Participer au classement et à l'archivage physique et numérique pour la conservation et la traçabilité des informations en respectant les procédures en vigueur
- Accueillir les visiteurs, les orienter de manière adéquate, les renseigner ou prendre les messages
- Effectuer des recherches d'information et des réservations en fonction des demandes
- Traiter les appels téléphoniques entrants, transmettre les messages aux interlocuteurs concernés, et effectuer des appels sortants sur demande
- Assurer la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure

### > CONTEXTE DE TRAVAIL

L'emploi s'exerce dans tout type de structures : privées, publiques, commerciales ou non, quel que soit le secteur d'activité. Les types d'emplois accessibles sont les suivants : agent administratif d'entreprise, employé de bureau, employé administratif, opérateur de saisie/traitement de texte, agent d'accueil.

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.

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. 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.



# Contenu

## > MODULES DE BASE

- 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
- 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

## > PERIODES D'APPLICATION EN ENTREPRISE (10 SEMAINES)

## > PREPARATION A L'EMPLOI

## > ATELIER THEATRE (en fonction des besoins)

## > METHODES PEDAGOGIQUES

### **Pédagogie de l'alternance**

- Chaque stagiaire, durant la formation, intègre une entreprise d'accueil qui lui permet de mettre en œuvre le maximum de compétences et qui, par ailleurs, peut présenter une probabilité de recrutement à l'issue de la formation

### **Parcours personnalisé**, à partir de mises en situation professionnelle

- Adaptation aux acquis/besoins de chaque stagiaire et aux besoins liés au contexte de chaque entreprise d'accueil, en adéquation avec le référentiel de la formation
- Contexte de travail favorisant le développement de l'adaptabilité et de l'autonomie professionnelle

## > MODALITES

- Visite sur demande
- Préaccueil, pour les entrées directes
- Deux entrées par an de 5 stagiaires
- Possibilité d'une Préparatoire préalable de 3 ou 6 mois
- Accompagnement par un référent au sein de l'équipe pluridisciplinaire

## > EQUIPEMENT

### **Un espace commun**

- Un poste de travail par stagiaire (ordinateur, logiciels bureautiques, accès Internet et réseau local)
- Un simulateur de gestion de trafic téléphonique informatisé

### **Un espace insertion**

- Ressources informatives (ROME, Kompass, annuaires professionnels...)

