



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



Durée totale de la formation

13 mois, soit 1831 heures

(32h sur site par semaine les 3 premiers mois puis 14h en entreprise et 18h sur site par semaine ; 2 périodes en entreprise d'un mois chacune à 35h par semaine)

Nombre de places

16 stagiaires par session, quota annuel de 32 stagiaires

Pré requis

Niveau 6ème-5ème

Présentation du métier

L'employé administratif et d'accueil (EAA) exerce ses fonctions avec une grande polyvalence et joue un rôle essentiel dans le quotidien d'un service ou d'une structure. Par sa position physique au sein de l'entreprise, il véhicule l'image de la structure et facilite son fonctionnement. Il fluidifie la diffusion des informations et travaille dans un esprit de service avec les différents collaborateurs et les interlocuteurs externes. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Dans le respect des consignes et en prenant en compte l'environnement de la structure, il assure les travaux courants de secrétariat : il présente, saisit et actualise des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques et optimise le fonctionnement de la messagerie générique de la structure.

Au quotidien, il assure l'accueil des visiteurs, le traitement des appels téléphoniques, la réception et l'expédition du courrier ; il effectue les recherches nécessaires pour répondre aux demandes d'informations tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour optimiser les organisations internes, il utilise des outils de collaboration, synchrones et asynchrones, et adopte une attitude écoresponsable en numérisant des documents, en local ou sur des serveurs distants tels que dans un Cloud, afin d'assurer la conservation et la traçabilité des informations selon les procédures en vigueur.

L'employé administratif et d'accueil exerce son activité sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation avec les différents services internes comme avec les partenaires externes. Il organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données, avec réactivité. Il respecte les règles de confidentialité et veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de la structure.

L'emploi s'exerce au sein d'un service ou à un poste d'accueil. Il nécessite un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques. L'utilisation quotidienne d'outils collaboratifs, d'une messagerie et de logiciels spécifiques à la structure implique, en permanence, une actualisation des compétences liées aux évolutions technologiques.

Les conditions d'exercice varient selon la structure dans laquelle il peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités sont déterminées par les spécificités du service et nécessitent un autocontrôle du respect des procédures. Dans des PME et TPE,

une certaine autonomie est nécessaire ainsi qu'une bonne capacité d'adaptation aux différents contextes de travail.

L'employé administratif et d'accueil doit faire face à des changements ou des interruptions fréquentes d'activité dans un environnement qui peut être bruyant. La simultanéité des tâches et l'afflux de visiteurs et d'appels téléphoniques nécessitent une capacité d'organisation et de contrôle de soi, dans une posture de service.

Intitulés des postes

Employé Administratif et d'accueil - Agent administratif - Employé administratif - Employé de bureau - Agent d'accueil

Lieux d'exercice

Privés, publics, commerciaux ou non, quel que soit le secteur d'activité

Aspects fonctionnels et médicaux

Bon équilibre général et nerveux

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, l'Employé(e) Administratif (ve) et d'Accueil sera capable, au sein d'une entreprise, d'une association ou d'une administration, de :

- ◆ 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
- ◆ Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- ◆ Traiter les appels téléphoniques
- ◆ Répondre aux demandes d'informations internes et externes

Méthodes pédagogiques

Formation guidée Fiches opératoires	E-learning
Individualisation	Livres pour outils bureautiques
Inclusion en entreprise	Autonomie
Conseil en image de soi	Mises en situation professionnelle
	Premiers secours civiques niveau 1

Moyens pédagogiques

2 salles avec un ordinateur par stagiaire

Formation

Activité 1 Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure
Activité 2 Assurer l'accueil d'une structure

Intervenants

Équipe pédagogique (3 formateurs) ; équipe médico-psycho-sociale ; intervenants extérieurs

Concepteur/diffuseur

Centre agréé ; Ingénieur AFPA

Certification/Validation

Passage des ECF et de l'épreuve de synthèse
Obtention du TITRE PROFESSIONNEL ou de CCP, Niveau 3 du Ministère du Travail

Référence fiches métier

M1601 Accueil et renseignements
M1602 Opérations administratives
M1606 Saisie de données

Personne à contacter

Madame Blandin, secrétaire.
Téléphone : 01 60 79 51 23 le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h 45 à 17 h 20
veronique.blandin@ugecam.assurance-maladie.fr

Référente de la section : Valérie LEFFILATRE
Mail : valerie.leffilatre@ugecam.assurance-maladie.fr

Entrées

2 fois par an