



Formation qualifiante de niveau V
Base Tertiaire et Services - CRP Jurançon
Code Rome : M1601 - M1602 - M1606

La profession

L'employé(e) administratif (ve) 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.

- Dans le respect des consignes et en prenant en compte le contexte d'exercice de l'emploi, il (elle) retranscrit, complète, met en forme des écrits professionnels courants ; il (elle) saisit, contrôle et actualise tout type de données, chiffrées ou non.
- Il (elle) participe au suivi des ressources matérielles selon l'organisation de la structure. Il (elle) 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, l'employé(e) 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(e) administratif (ve) et d'accueil traite les appels téléphoniques entrants, transmet les messages aux interlocuteurs concernés, et effectue des appels sortants sur demande. Il (elle) assure la réception, la diffusion et l'expédition du courrier de la structure.
- L'employé(e) administratif (ve) 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 (elle) organise son travail en fonction des priorités qui lui sont données et avec réactivité. Il (elle) veille à assurer un environnement d'accueil conforme à la culture de l'entreprise.

Situation de travail

- 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.
- Les conditions d'exercice varient fortement selon la structure, dans laquelle il (elle) peut assurer tout ou partie des activités de l'emploi. Dans des structures de taille importante, les activités de l'employé(e) administratif (ve) 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.

Profil des candidats

- Facilité d'expression écrite et orale
- Capacité comportementale à la négociation et au dialogue
- Qualités relationnelles (travail en équipe, écoute, discrétion).
- Adaptabilité au changement (diversification des matériels).

Afin que la formation qualifiante puisse être suivie avec succès, **il est conseillé que le stagiaire suive une remise à niveau** au CRP (voir fiches dispositif préparatoire)

Autres accès à la formation

- Formation continue / Plan de Formation de l'entreprise
- Contrat de professionnalisation (Financement OPCA)
- Maintien dans l'emploi pour les Travailleurs Handicapés
- Formation pour les Emplois d'Avenir
- VAE / DIF / CIF



Infos pratiques

Formation dispensée à la **Base Tertiaire et Services de Toulouse et au CRP Jurançon**

Formation de 1 505 heures (11 mois) dont 9 semaines de périodes en entreprise, à un rythme de 35 heures par semaine.

Accès sur décision MDPH (Centre de Rééducation Professionnelle)

Rémunération assurée par l'ASP et calculée de manière individuelle selon le passé professionnel de chacun

Basée sur l'individualisation des rythmes d'apprentissage, les méthodes pédagogiques retenues ont pour objectif de mettre le (la) stagiaire en situation professionnelle afin de lui permettre :

- d'acquérir progressivement la maîtrise des techniques,
- de développer son autonomie (organisation du poste de travail, planification, gestion des priorités...)

Programme

La formation est découpée en 2 activités-types, elles-mêmes découpées en compétences :

Activité 1 : 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

Activité 2 : Accueillir les visiteurs, recevoir et émettre les appels téléphoniques, réceptionner et expédier le courrier.

- 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

Compétences transversales de l'emploi :

- Appliquer les consignes et suivre les procédures en vigueur dans la structure
- Situer sa fonction au sein de l'organisation, s'adapter à son environnement et aux divers interlocuteurs
- Organiser son travail en fonction de la production demandée

Modules spécifiques abordés au CRIC

Module(s) français : Module obligatoire de techniques d'expression écrite et orale et module de français complémentaire pour les personnes présentant des lacunes en orthographe.

Module gestion commerciale : Un approfondissement sera apporté afin de maîtriser parfaitement le circuit du devis à la facturation.

Période en entreprise

Deux périodes en entreprise d'une durée totale de 9 semaines réparties tout au long de la formation permettent de mettre en oeuvre les connaissances acquises en formation et d'être en situation réelle de travail.

Placement

La recherche d'emploi s'effectue en collaboration avec l'Espace Ressources Emploi du Centre.

Validation

Titre professionnel de niveau V

Reconnu au niveau national et homologué par le Ministère du Travail

Base Tertiaire et Services

ZAC de Bordelongue
3, rue Louis Courtois de Viçose
31100 Toulouse
Tel : 05 34 60 36 52
Fax : 05 34 60 16 86
tertiaire@cric.asso.fr

Centre de Rééducation Professionnelle - Jurançon

1798, avenue des Frères Barthélémy
64100 Jurançon
Tel : 05 59 06 30 88
Fax : 05 59 06 55 50
jurancon@cric.asso.fr



Notre Centre de Rééducation Professionnelle propose un accompagnement pédagogique et un suivi médico-psycho-social afin de donner aux stagiaires les meilleures chances de réussite et de réinsertion professionnelle.