

Secrétaire / chargée d'accueil

Secrétaire / chargé d'accueil



Présentation du métier

Famille de métier : Les métiers de la direction, de l'administration et de la gestion

Rubrique : Administration / gestion

Autres appellations courantes : Agent d'accueil, Hôte d'accueil, Employé d'accueil, Standardiste

ROME : M1601 - Agent / Agente d'accueil

Fiches de la cohésion sociale : Agent d'accueil et d'information / Secrétaire

Points de repère : classification et critères classants : [B - C]

- autonomie

Les finalités du métier

Le secrétaire / chargé d'accueil est chargé de l'accueil physique et téléphonique du public ainsi que du traitement et le suivi administratif des dossiers de la structures.

Activités

Description & cadre réglementaire des activités

Ses missions principales incluent :

- l'accueil du public : réception physique et téléphonique des visiteurs et usagers
- le traitement des demandes : demandes d'inscription ou d'adhésion, recueil, analyse et réponse aux requêtes des personnes accueillies
- l'information et l'orientation : renseignement et guidage du public vers les services appropriés
- l'organisation et la gestion de l'espace d'accueil
- la mise à jour des supports d'information : actualisation des affichages, brochures et outils de communication
- les tâches administratives : traitement et suivi des dossiers d'inscription et / ou des adhérents, gestion du courrier, planification et réservation des espaces
- la gestion des flux : régulation des entrées et sorties, orientation des visiteurs dans les locaux

Il exerce ses fonctions en veillant à offrir un accueil de qualité, professionnel et bienveillant, tout en respectant les procédures internes et les règles de confidentialité de la structure.

Variabilité

En fonction de la typologie de sa structure d'appartenance, ses missions peuvent inclure l'accueil, l'orientation et l'information de certains types de publics (jeunes, etc.) sur des thématiques précises (accès aux droits, information sur les métiers et les formations, etc.). Dans ce cas, l'accueil peut être assuré par des animateurs, conseils en insertion professionnelle ou conseiller accueil et information. Dans d'autres organisations, les fonctions d'accueil et de secrétariat font l'objet de deux postes distincts.

Enfin, dans les structures les plus petites, ce métier peut également intégrer d'autres missions annexes : comptabilité, mise en oeuvre de mesures de communication, etc.

Secrétaire / chargée d'accueil
Secrétaire / chargé d'accueil

Compétences / connaissances requises pour exercer le métier

Compétences

- Accueillir, renseigner, informer et orienter le public reçu
- Gérer, traiter et assurer le suivi des courriels
- Rédiger divers documents administratifs (courriers, comptes-rendus, etc.)
- Gérer l'agenda, les réunions et la réservation des espaces pour les professionnels de la structure
- Actualiser l'affichage et les informations mises à la disposition du public

Connaissances

- Outils bureautiques
- Techniques de communication
- Français écrit (grammaire, orthographe, syntaxe, etc.)

Savoir-être

- Accueillant
- Agile
- Dynamique
- Réactif
- Rigoureux

Entrée dans le métier

Niveau de formation et diplômes

Niveau de formation minimum requis pour exercer le métier : Niveau CAP/BEP (niveau 3)

Diplômes requis pour exercer le métier : CAP / BEP employé administratif ou d'accueil ou autre diplôme équivalent

Expérience

Expérience requise pour exercer le métier :
Expérience de 1 an requise

Spécificités de la filière

/

Tendances

Activités nouvelles ou en évolution

Nouvelles : /

À renforcer : L'adaptation à des typologies de publics spécifiques

Compétences nouvelles ou en évolution

Nouvelles : /

À renforcer : Le sens de la relation usagers / clients

Secrétaire / chargée d'accueil
Secrétaire / chargé d'accueil

Mobilités professionnelles



Dans la branche		
Métiers très proches / complémentaires (niveau 1)	Métiers proches (niveau 2)	Métiers éloignés / connexes (niveau 3)
/	- Secrétaire de secteur - Responsable administratif - Secrétaire / assistant de direction, - Responsable / chargé des services généraux	- Adjoint de direction - Chargé des ressources humaines

Hors branche		
Métiers très proches / complémentaires (niveau 1)	Métiers proches (niveau 2)	Métiers éloignés / connexes (niveau 3)
• Agent / chargé d'accueil, secrétaire (HLA, Alisfa, Missions Locales, TSF)	• /	• /

Légende

Métiers très proches / complémentaires (niveau 1) : Les métiers partagent un grand nombre de compétences en commun et sont – dans certains cas – exercés de manière concomitante.

Métiers proches (niveau 2) : Les deux métiers sont relativement proches. Une mobilité est envisageable, sous condition d'une évolution des compétences acquise par la formation initiale, continue, ou dans l'emploi.

Métiers éloignés / connexes (niveau 3) : Une proximité – plutôt faible – existe et une mobilité est envisageable sous condition de réaliser un parcours de reconversion.