



# AGENT D'ACCUEIL / STANDARDISTE

ROME : M1601

## 1. FORMATION - QUALIFICATION

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau 4 ou de niveau 3 avec expérience.

## 2. ACTIVITE

### 2.1. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

#### 2.1.1. ACTIVITE PRINCIPALE

- Réceptionner, identifier, orienter les communications téléphoniques et prendre des messages.
- Accueillir, noter l'heure d'arrivée et de sortie des visiteurs, contrôler l'identité, prévenir la personne visitée
- Analyser la demande et orienter vers le service compétent
- Renseigner les personnes
- Actualiser l'affichage, les informations, les plaquettes publicitaires mises à la disposition des visiteurs

#### 2.1.2. ACTIVITES POUVANT ETRE ASSOCIEES

- Gérer le courrier et autres tâches administratives

### 2.2. MACHINES ET OUTILS UTILISES

- Comptoir ou bureau équipé d'un standard
- Ordinateur
- Téléphone, fax

## 3. CONTRAINTES

### 3.1. CONTRAINTES PHYSIQUES

- Travail debout avec piétinement ou assis derrière un comptoir
- Bruit
- Gestes répétitifs

### 3.2. CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES

- Gérer plusieurs appels et tâches en même temps
- Etre toujours disponible et d'humeur égale
- Amplitude horaire importante
- Travail le week-end, les jours fériés et la nuit pour certains services

## 4. HANDICAP

<b>Moteur</b>	Compatible avec aménagement
<b>Maladie invalidante</b>	Compatible avec aménagement
<b>Visuel</b>	Compatible avec aménagement
<b>Auditif</b>	Compatible avec aménagement
<b>Psychique</b>	Pas ou peu compatible
<b>Traumatisme crânien</b>	Compatible avec aménagement
<b>Mental</b>	Pas ou peu compatible

## 4. EXEMPLES D'AMENAGEMENT DE POSTE

- un siège ergonomique adapté et si besoin une assise spécifique (assise coccyx)
- Un repose pied et/ou jambe
- un repose-documents incliné et réglable en hauteur avec plateau supérieur coulissant
- un support ordinateur portable (avec clavier et souris indépendants)
- un clavier adapté et/ou souris ergonomique
- un plan de travail à hauteur réglable
- un pied d'écran d'ordinateur à hauteur réglable ou un bras articulé pour écran plat

