Groupe SOS Solidarités

Filière tertiaire

Particularité

- Cette filière regroupe **deux dispositifs** du pôle tertiaire :
  - **Agent d'Accueil Administratif et Commercial (3AC),**
  - **Employé(e) Administratif(ve) et d'Accueil (EAA).**

  La filière comprend une première période avec **un tronc commun de 19 semaines.** L'orientation se fera en fonction du projet de la personne.

Objectifs

- Assurer un ensemble de tâches administratives à caractère technique, organisationnel et relationnel :
  - Réaliser les travaux administratifs courants liés aux diverses activités d'une structure.
  - Assurer l'accueil d'une structure.
- **Option 3AC** : assurer relation commerciale à distance.

Prérequis

- Connaissances de base en français.
- **Option EAA** : acquis scolaires (fin 3ème ou équivalent) ou professionnels**.**
- **Option 3AC** : savoir-être auprès d'une clientèle**.**

Niveau et validation

		Code ROME associé
Option EAA	Titre professionnel de niveau 3 délivré par le Ministère du Travail. Certificats de Compétence Professionnelle (CCP de 1 à 2).	**M1601** Accueil et renseignements. **M1602** Opérations administratives. **M1606** : Saisie des données.
Option 3AC	Formation qualifiante. Portfolio d'autoévaluation de compétences.	

Méthodes et outils pédagogiques

- Alternance de travaux pratiques et théoriques individuels et/ou en groupe.
- Méthode interactive (simulation et animation).
- Jeux de rôles, outils audiovisuels, travaux pratiques.
- Mises en situation sur plateau pédagogique.
- Projet Voltaire.

Passerelle

- **Option 3AC** : Emploi ou possibilité de s'orienter vers une formation Niveau 4 « Conseiller Commercial » ou vers une formation « Assistante secrétaire ».
- **Option EAA** : Emploi ou possibilité de réaliser le niveau 4 dans un établissement extérieur un « Bac Professionnel Gestionnaire et Administration ».

Résultat examen 2022

- **Concerne EAA** : Usagers présentés à la certification : **10** / Nombre de titre : **6** / Nombre de CCP : **3**

Groupe SOS Solidarités

CONTENU

Activité 1 :

- Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure :
  - 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, traiter mails et courrier.
  - Classer, archiver les informations et les documents.

Activité 2 :

- Module commerce de 2 semaines :
  - Initiation commerciale.

Activité 3 (option EAA) : Assurer l'accueil d'une structure

- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs.
- Traiter les appels téléphoniques, effectuer des appels sortants.
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes.

Activité 4 (option 3AC) : Accueil public et commerciale :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique.
- Assurer des services : renseignements, conseils et gestion clientèle.
- Réaliser des actions commerciales.
- Suivi des ventes et contrôle de la facturation.

Activité 5 :

- Enseignements généraux :
  - Mathématiques, français, dactylographie.
- Techniques de recherche d'emploi et d'insertion.
- Sport adapté.
- Semaine de certification / recherche d'emploi.
- Rédaction du dossier Professionnel **(option EAA).**

Intervenants

Accompagnement pédagogique et médico-psycho-social par une équipe pluridisciplinaire :
Équipe pluridisciplinaire : médecin, infirmier, ergothérapeute, psychologue du travail, psychologue clinicien, référent projet, formateurs, conseiller en économie sociale et familiale, moniteur éducateur, chargé d'accompagnement à l'insertion, secrétaire, intervenants ponctuels et une enseignante de la conduite.

Durée

11 mois dont 2 périodes d'applications en entreprise.

Lieu

Les Etablissements ALPHA – ESRP
18 rue du Général De Gaulle 57050 PLAPPEVILLE

Hébergement possible

Contacts et renseignements

Secrétariat de formation :	charlene.kurtz@groupe-sos.org	☎ 03 87 31 80 83
Cheffe de service :	marion.causero@groupe-sos.org	☎ 06 83 54 15 77
Référents de formation :	carole.marchal@groupe-sos.org	regis.liss@groupe-sos.org
	nathalie.oudin@groupe-sos.org	