

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 3^{ème} 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**

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).

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, conseillère numérique et une enseignante de la conduite.

Intervenants

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

