

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

Assistant en management operationnel

RNCP36833 · Certification RNCP · Niveau 5

Ce parcours de 440 heures prépare à la certification RNCP36833 « Assistant en management opérationnel » (niveau 5) en couvrant ses trois blocs de compétences : assister le responsable opérationnel, contribuer au management de la structure et développer les compétences du personnel. Il suit une plateforme logistique fictive et son assistant manager, de la prise de poste jusqu'à la conduite d'un plan de formation, afin d'ancrer chaque compétence dans des situations professionnelles réalistes.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Assistant en management operationnel
Code	RNCP36833
Type	Certification RNCP
Niveau	Niveau 5
Certificateur	MINISTERE DES ARMEES
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	26/08/2027

Le métier et les compétences visées

L'assistant en management opérationnel seconde un responsable à la tête d'une unité opérationnelle ou fonctionnelle de quinze à trente personnes. Il conseille sur la réalisation des missions, participe au recrutement, transmet la culture de l'entreprise et assure une communication fluide entre les équipes et le top management. Au quotidien, il organise et contrôle l'activité, mobilise les équipes, conduit des plans d'action et accompagne le changement. Il réagit avec méthode en cas d'incident ou d'accident. Il gère le suivi administratif du personnel, les matériels et une part du budget délégué. Il évalue aussi ses collaborateurs, favorise leur progression et organise leur formation. Il intervient dans le commerce, l'industrie, la logistique, la sécurité, les services ou l'administration.

Public visé

- Militaires, notamment sous-officiers en fonction d'encadrement, préparant leur reconversion vers des fonctions civiles d'assistant-responsable
- Salariés exerçant déjà des missions de coordination ou d'encadrement de proximité qui souhaitent faire reconnaître leurs compétences par une certification de niveau 5
- Assistants, techniciens ou adjoints administratifs visant une évolution vers des fonctions d'office manager ou d'assistant manager
- Demandeurs d'emploi ayant une expérience d'organisation d'équipe et visant un poste d'interface opérationnelle
- Formateurs ou chefs d'équipe souhaitant structurer leurs pratiques managériales et pédagogiques

Prérequis

- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire : les conditions d'accès sont définies par l'organisme de formation, dans le respect des règles du certificateur
- Maîtrise du français écrit et oral permettant la rédaction de comptes rendus et la conduite d'échanges professionnels
- Une première expérience professionnelle en milieu collectif, idéalement avec des responsabilités d'organisation ou d'encadrement, est recommandée
- Aisance avec les outils bureautiques courants (messagerie, traitement de texte, tableur) et accès à un poste informatique connecté

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Analyser une mission et proposer des modalités de résolution en mobilisant des méthodes managériales, techniques et budgétaires
- Émettre un avis argumenté sur des dossiers de candidature afin de préparer les entretiens d'embauche
- Promouvoir les valeurs et les chartes de l'entreprise auprès des collaborateurs et des partenaires
- Concevoir une communication interne et un reporting adaptés aux différents niveaux de responsabilité et au top management
- Contrôler le respect des prescriptions d'hygiène, de sécurité et d'environnement et identifier les risques professionnels
- Mobiliser une équipe, organiser et contrôler l'activité courante en intégrant les contraintes opérationnelles
- Appliquer les mesures conservatoires prédéfinies en cas d'accident ou d'incident, en priorisant la prise en charge des blessés
- Conduire un plan d'action et accompagner un changement d'organisation en tenant compte des résistances
- Gérer le suivi administratif du personnel, les ressources matérielles et un budget délégué dans les limites fixées
- Évaluer les compétences des collaborateurs, organiser leur formation et mesurer ses effets à chaud et à froid

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Ardanne Logistique Services

JM

Julien Morvan

Assistant manager opérationnel auprès de la responsable de site, ancien sous-officier en reconversion

Logistique et transport : plateforme multiclients de stockage, préparation de commandes et distribution régionale

Ardanne Logistique Services exploite une plateforme régionale qui stocke et expédie des marchandises pour plusieurs clients du commerce et de l'industrie. Le site compte une trentaine de collaborateurs répartis en équipes de réception, de préparation et d'expédition, avec des horaires décalés et des pics d'activité saisonniers. Après plusieurs années comme chef de section, Julien Morvan rejoint l'entreprise comme assistant de Claire Dumontel, responsable de site. Sa mission : sécuriser l'organisation quotidienne, fluidifier la communication entre les équipes et la direction régionale, et préparer l'arrivée d'un nouveau client qui va transformer les flux. Julien doit transposer son expérience d'encadrement dans un environnement civil, apprendre les codes de l'entreprise et gagner la confiance de chefs d'équipe expérimentés, tout en faisant face aux imprévus d'une plateforme en tension.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Julien dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Julien découvre le site, conseille Claire sur l'organisation du démarrage d'un nouveau client, participe aux recrutements, structure la communication interne et le reporting, et réalise un audit HSE de la plateforme.
2. Bloc 2 : Julien prend en main l'animation des équipes, planifie l'activité pendant le pic saisonnier, gère un accident de quai, pilote le plan d'action d'intégration du nouveau client et accompagne la réorganisation des équipes.
3. Bloc 2 (suite) : Julien fiabilise le suivi administratif du personnel, organise la maintenance du parc de chariots et contribue au suivi du budget délégué du site.
4. Bloc 3 : Julien conduit les entretiens d'évaluation, accompagne plusieurs collaborateurs dans leur projet d'évolution, organise un plan de formation et en mesure les effets sur les pratiques du site.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP36833BC01 · Assister le responsable opérationnel dans son domaine d'emploi		**176 h**
1	Analyser une mission et proposer des modalités de résolution	22 h
2	Contribuer à la sélection des collaborateurs	22 h
3	Transmettre la culture et les valeurs de l'entreprise	22 h
4	Mettre en œuvre une communication interne soignée	22 h
5	Informer le top management et rédiger des comptes rendus	22 h
6	Développer un réseau de correspondants et des échanges multicanaux	22 h
7	Améliorer les procédures et assurer une veille technique	22 h
8	Prévenir les risques professionnels et contrôler les prescriptions HSE	22 h
RNCP36833BC02 · Contribuer activement au management opérationnel de la structure d'emploi		**176 h**
9	Manager et mobiliser une équipe de proximité	22 h
10	Organiser et contrôler l'activité courante	22 h
11	Réagir de manière adaptée en cas d'accident ou d'incident	22 h
12	Conduire un projet ou une mission par un plan d'action	22 h
13	Accompagner la conduite du changement	22 h
14	Assurer le suivi administratif du personnel	22 h
15	Gérer les ressources matérielles et les infrastructures	22 h
16	Participer à la gestion du budget délégué	22 h
RNCP36833BC03 · Concourir au maintien et au développement des compétences du personnel de la structure d'emploi		**88 h**
17	Évaluer les compétences et la performance des collaborateurs	22 h
18	Dynamiser les déroulements de carrière	22 h
19	Organiser la formation des collaborateurs	22 h
20	Évaluer les formations dispensées	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP36833BC01 · 176 h

Assister le responsable opérationnel dans son domaine d'emploi

Cours 1 · Analyser une mission et proposer des modalités de résolution

22 h

OBJECTIFS

- Décomposer une mission en objectifs, ressources, contraintes et risques
- Formuler des options de résolution argumentées sur les plans managérial, technique et budgétaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec rédaction d'une note de proposition et QCM de validation des notions

CONTENUS

- Le rôle de conseil de l'assistant auprès du responsable opérationnel
- Méthodes d'analyse de mission : effet recherché, contraintes, ressources disponibles
- Outils d'aide à la décision : matrice multicritère, analyse SWOT, arbre des causes
- Intégrer la dimension budgétaire dans une proposition opérationnelle
- Construire et présenter plusieurs modes d'action à sa hiérarchie
- Rédiger une note de proposition claire et synthétique

Fil rouge · Claire Dumontel demande à Julien de proposer deux scénarios d'organisation pour absorber les flux du nouveau client sans dégrader le service aux clients existants. Il doit les présenter avec leurs impacts humains, techniques et financiers.

Cours 2 · Contribuer à la sélection des collaborateurs

22 h

OBJECTIFS

- Analyser un dossier de candidature au regard d'un profil de poste
- Formuler un avis structuré facilitant la conduite des entretiens d'embauche

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation : analyse de dossiers de candidature fictifs et rédaction d'un avis de présélection, QCM sur le cadre légal

CONTENUS

- Les étapes d'un processus de recrutement et la place de l'assistant
- Rédiger ou mettre à jour une fiche de poste et un profil de compétences
- Lire et analyser un CV et une lettre de motivation : critères objectifs
- Cadre légal du recrutement et prévention des discriminations
- Préparer une grille d'entretien et des questions comportementales
- Rédiger un avis de présélection argumenté

Fil rouge · Pour renforcer l'équipe d'expédition, Julien reçoit huit candidatures de chefs d'équipe. Il doit préparer une grille d'analyse et transmettre à Claire un avis motivé sur les trois profils à recevoir.

Cours 3 · Transmettre la culture et les valeurs de l'entreprise

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les valeurs, chartes et documents de référence d'une organisation
- Promouvoir ces valeurs auprès des collaborateurs et des partenaires par des actions concrètes

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un livret d'accueil simplifié et QCM sur les documents de référence

CONTENUS

- Culture d'entreprise : définitions, composantes visibles et implicites
- Les documents de référence : charte de valeurs, règlement intérieur, charte qualité, livret d'accueil
- Transposer des valeurs issues d'un environnement militaire vers une organisation civile
- Le manager de proximité comme exemple et relais des valeurs
- Intégrer un nouveau collaborateur : parcours d'accueil et rituels
- Porter une image positive de l'entreprise auprès des clients et prestataires

Fil rouge · Julien constate que la charte de valeurs du site est méconnue des intérimaires. Il conçoit un parcours d'accueil d'une demi-journée et un support de présentation destiné aussi aux transporteurs partenaires.

Cours 4 · Mettre en œuvre une communication interne soignée

22 h

OBJECTIFS

- Adapter le message et le canal aux différents niveaux de responsabilité
- Animer un dialogue ascendant et descendant favorisant l'implication des collaborateurs

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation contextualisée : préparation d'un briefing et jeu de rôle sur une situation de désaccord, autoévaluation guidée

CONTENUS

- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle et de l'écoute active
- La communication assertive : affirmer sans agresser
- Les canaux internes : briefing, affichage, messagerie, réunions d'équipe
- Préparer et animer un briefing de prise de poste
- Recueillir et faire remonter les informations du terrain
- Gérer une situation tendue ou un désaccord par le dialogue

Fil rouge · Les équipes de nuit se plaignent de ne jamais être informées des changements de planning. Julien met en place un briefing croisé entre équipes et un tableau d'information partagé, puis recueille leurs retours.

Cours 5 · Informer le top management et rédiger des comptes rendus

22 h

OBJECTIFS

- Sélectionner les informations utiles à la décision et les hiérarchiser
- Rédiger des comptes rendus et tableaux de bord exploitables par la direction

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un compte rendu à partir d'un jeu de données fictives, évalué par grille critériée

CONTENUS

- Identifier les attentes du top management et les circuits d'information
- Les différents écrits professionnels : compte rendu, note de synthèse, rapport d'incident
- Construire un reporting régulier : fréquence, indicateurs, alertes
- Présenter des données chiffrées de manière lisible
- Remonter une information urgente : règles de forme et de délai
- Formuler un conseil à sa hiérarchie de manière argumentée

Fil rouge · La direction régionale réclame un point hebdomadaire sur l'activité du site. Julien conçoit un compte rendu d'une page et un tableau de bord synthétique, puis rédige un premier rapport après une semaine chargée.

Cours 6 · Développer un réseau de correspondants et des échanges multicanaux

22 h

OBJECTIFS

- Cartographier les interlocuteurs internes et externes utiles à son activité
- Entretenir un réseau de correspondants en utilisant des canaux adaptés

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec réalisation d'une cartographie des parties prenantes et QCM

CONTENUS

- Cartographie des parties prenantes : services support, clients, prestataires, institutions
- Construire et tenir à jour un annuaire de correspondants
- Choisir le bon canal : téléphone, messagerie, visioconférence, outils collaboratifs
- Règles d'usage et de confidentialité des échanges numériques
- Entretenir la relation dans la durée : réciprocité et suivi
- Mobiliser son réseau pour résoudre une difficulté opérationnelle

Fil rouge · Un retard de livraison d'emballages menace les expéditions du lendemain. Julien s'appuie sur la cartographie des correspondants qu'il a construite pour trouver une solution avec un site voisin et le transporteur.

Cours 7 · Améliorer les procédures et assurer une veille technique

22 h

OBJECTIFS

- Évaluer une procédure ou une consigne et proposer des améliorations selon une boucle itérative
- Organiser une veille technologique et technique et en restituer les résultats au top management

ÉVALUATION FORMATIVE

Restitution technico-opérationnelle : procédure révisée et note de veille, évaluées par grille

CONTENUS

- La boucle d'amélioration continue : planifier, réaliser, vérifier, ajuster
- Analyser une procédure, une consigne ou un document formatif : écarts et irritants
- Retour d'expérience (RETEX) : méthode et exploitation
- Rédiger une procédure claire et applicable
- Organiser une veille : sources, fréquence, outils de collecte
- Présenter une évolution technique ou un nouveau matériel à sa hiérarchie

Fil rouge · Après plusieurs erreurs de préparation, Julien conduit un retour d'expérience et réécrit la procédure de contrôle des colis. Il présente aussi à Claire une note de veille sur les terminaux de lecture à commande vocale.

Cours 8 · Prévenir les risques professionnels et contrôler les prescriptions HSE

22 h

OBJECTIFS

- Contrôler l'application des prescriptions d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- Identifier les écarts et les risques professionnels et proposer des mesures de prévention

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation contextualisée : grille de visite HSE à compléter sur un cas illustré, QCM réglementaire

CONTENUS

- Les obligations de l'employeur et le rôle de l'encadrement de proximité en santé et sécurité
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels : principes et mise à jour
- Identifier les dangers et évaluer les risques sur le terrain
- Conduire une visite de contrôle HSE et relever les écarts
- Prescriptions environnementales : tri, déchets, produits dangereux
- Proposer et suivre un plan de prévention

Fil rouge · Claire confie à Julien une visite de contrôle HSE de la zone de quais. Il relève les écarts (circulation piétons et chariots, port des équipements de protection, stockage des déchets) et propose un plan de prévention.

Contribuer activement au management opérationnel de la structure d'emploi

Cours 9 · Manager et mobiliser une équipe de proximité

22 h

OBJECTIFS

- Adapter son style de management aux personnes et aux situations
- Fédérer une équipe autour d'objectifs individuels et collectifs

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle sur un entretien de recadrage et étude de cas sur la fixation d'objectifs

CONTENUS

- Les styles de management et le management situationnel
- Leviers de motivation et reconnaissance au quotidien
- Fixer des objectifs individuels et collectifs mesurables
- Développer la cohésion d'équipe et prévenir les conflits
- Asseoir sa légitimité en prise de poste
- Recadrer un collaborateur avec méthode

Fil rouge · Julien prend la coordination des chefs d'équipe, dont certains doutent de sa connaissance du métier logistique. Il organise une réunion de lancement, fixe des objectifs partagés et mène un premier entretien de recadrage.

Cours 10 · Organiser et contrôler l'activité courante

22 h

OBJECTIFS

- Planifier l'activité en intégrant les contraintes humaines, techniques et temporelles
- Contrôler la réalisation à l'aide d'indicateurs et ajuster l'organisation

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : construction d'un planning et d'un tableau d'indicateurs à partir de données fictives

CONTENUS

- Analyser la charge et dimensionner les ressources
- Construire un planning d'équipe et gérer les aléas
- Prioriser : urgence, importance et impact client
- Choisir et suivre des indicateurs de performance pertinents
- Les points de contrôle et le management visuel
- Organiser son propre temps et déléguer

Fil rouge · À l'approche du pic saisonnier, Julien doit construire le planning de trois semaines en tenant compte des congés, des intérimaires et des délais clients. Il suit chaque jour les indicateurs de productivité et ajuste les affectations.

Cours 11 · Réagir de manière adaptée en cas d'accident ou d'incident

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les mesures conservatoires prédéfinies en agissant prioritairement au profit des blessés
- Assurer le suivi administratif et le retour d'expérience après un événement

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation contextualisée à séquences décisionnelles et rédaction d'un compte rendu d'incident

CONTENUS

- Les principes de l'intervention : protéger, alerter, secourir
- Consignes et plans d'urgence : connaissance et appropriation par les équipes
- Organiser l'alerte et la coordination avec les secours
- Gérer l'équipe et la continuité de l'activité pendant et après l'événement
- Déclaration d'accident du travail et compte rendu d'incident
- Analyser l'événement et en tirer des mesures préventives

Fil rouge · Un préparateur est blessé à la jambe par une palette tombée d'un rack. Julien doit sécuriser la zone, organiser l'alerte, s'assurer de la prise en charge du blessé, puis rédiger le compte rendu et lancer l'analyse des causes.

Cours 12 · Conduire un projet ou une mission par un plan d'action

22 h

OBJECTIFS

- Construire un plan d'action intégrant ressources, contraintes, étapes intermédiaires et solutions palliatives
- Piloter son avancement et rendre compte des écarts

ÉVALUATION FORMATIVE

Restitution technico-opérationnelle : présentation d'un plan d'action complet évaluée par grille

CONTENUS

- Cadrer un projet : objectifs, périmètre, livrables, parties prenantes
- Découper le projet en étapes et jalons
- Planifier avec un rétroplanning et un diagramme de Gantt
- Identifier les risques et prévoir des solutions palliatives
- Animer les réunions de suivi et tenir un tableau de bord projet
- Clôturer et capitaliser sur le projet

Fil rouge · Claire confie à Julien le pilotage de l'intégration du nouveau client sur huit semaines. Il construit le plan d'action, anticipe le retard de livraison des nouveaux racks et prévoit une zone de stockage provisoire.

Cours 13 · Accompagner la conduite du changement

22 h

OBJECTIFS

- Analyser les impacts humains et culturels d'une nouvelle organisation
- Identifier les résistances et mettre en œuvre des actions d'accompagnement

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : diagnostic des résistances et plan d'accompagnement, QCM

CONTENUS

- Les mécanismes du changement et la courbe des réactions individuelles
- Diagnostiquer les impacts sur les métiers, les horaires et les habitudes
- Repérer et comprendre les résistances
- Construire un plan de communication du changement
- Impliquer les relais et les collaborateurs dans la mise en œuvre
- Suivre l'appropriation et ajuster l'accompagnement

Fil rouge · L'arrivée du nouveau client impose la création d'une équipe d'après-midi et la polyvalence entre zones. Julien recueille les inquiétudes, identifie les chefs d'équipe relais et organise l'accompagnement de la transition.

Cours 14 · Assurer le suivi administratif du personnel

22 h

OBJECTIFS

- Contrôler la collecte, la conservation, le traitement et la diffusion des informations relatives aux collaborateurs
- Utiliser les outils de suivi de carrière, dont la GPEEC et les dispositifs de type passeport orientation

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique sur tableau de suivi du personnel et QCM sur la protection des données

CONTENUS

- Les données du personnel : nature, usages et circuits de transmission
- Protection des données personnelles et confidentialité
- Suivi des temps, absences, congés et éléments variables
- Tenir à jour les dossiers et tableaux de suivi des collaborateurs
- La GPEEC : principes et contribution du manager de proximité
- Outils de suivi de carrière et d'orientation : usages et limites

Fil rouge · Lors d'un contrôle interne, des incohérences apparaissent dans le suivi des habilitations à la conduite des chariots. Julien réorganise le tableau de suivi du personnel et définit les règles d'accès et de mise à jour.

Cours 15 · Gérer les ressources matérielles et les infrastructures

22 h

OBJECTIFS

- Assurer la disponibilité des matériels et des infrastructures en gérant leur cycle de vie
- Organiser le suivi, l'entretien régulier et les contrôles obligatoires

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : élaboration d'un plan de maintenance et d'un registre de suivi

CONTENUS

- Inventaire et suivi des matériels : outils et méthodes
- Le cycle de vie d'un équipement : acquisition, utilisation, maintenance, réforme
- Maintenance préventive et corrective : planification
- Vérifications périodiques et traçabilité
- Gestion des consommables et des stocks de fonctionnement
- Relation avec les prestataires de maintenance

Fil rouge · Trois chariots élévateurs sont immobilisés en pleine période de pic. Julien met en place un plan de maintenance préventive, un registre de suivi et propose le remplacement de l'équipement le plus ancien.

Cours 16 · Participer à la gestion du budget délégué

22 h

OBJECTIFS

- Suivre l'exécution d'un budget délégué dans le respect des limites fixées
- Préparer une demande de dépense argumentée en s'appuyant sur les conseils des spécialistes

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice sur tableur : suivi budgétaire et analyse d'écarts, QCM

CONTENUS

- Notions budgétaires de base : prévision, engagement, réalisation, écart
- Le périmètre et les limites d'une délégation budgétaire
- Construire un tableau de suivi des dépenses
- Analyser les écarts et proposer des mesures correctives
- Préparer une demande d'achat ou d'investissement argumentée
- Travailler avec le contrôle de gestion et les services achats

Fil rouge · Julien reçoit la gestion du budget consommables et petits équipements du site. À mi-année, il constate un dépassement sur les emballages, en analyse les causes avec le contrôleur de gestion et propose des mesures correctives.

RNCP36833BC03 · 88 h

Concourir au maintien et au développement des compétences du personnel de la structure d'emploi

Cours 17 · Évaluer les compétences et la performance des collaborateurs

22 h

OBJECTIFS

- Mesurer la performance à partir d'objectifs et d'indicateurs
- Apprécier les pratiques professionnelles et conduire un entretien d'évaluation

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'entretien d'évaluation et production d'une grille d'évaluation

CONTENUS

- Compétences, performance, comportement : distinguer pour évaluer
- Construire une grille d'évaluation objective
- Observer et recueillir des faits tout au long de l'année
- Préparer et conduire un entretien annuel d'évaluation
- Formuler un retour constructif
- Distinguer entretien d'évaluation et entretien professionnel

Fil rouge · Claire confie à Julien les entretiens annuels de six préparateurs. Il construit sa grille d'évaluation, prépare ses observations factuelles et conduit un entretien avec un collaborateur dont les résultats ont baissé.

Cours 18 · Dynamiser les déroulements de carrière

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les aspirations et le potentiel de ses collaborateurs
- Inciter et accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : élaboration d'un plan de développement individuel, QCM sur les dispositifs

CONTENUS

- Le rôle du manager de proximité dans l'évolution professionnelle
- L'entretien professionnel : finalités et déroulement
- Repérer les potentiels et les compétences transférables
- Les dispositifs d'évolution : mobilité interne, formation, VAE, CPF
- Construire un plan de développement individuel
- Valoriser les réussites et entretenir la motivation

Fil rouge · Un préparateur expérimenté souhaite devenir chef d'équipe. Julien l'accompagne lors d'un entretien professionnel, identifie les compétences à développer et construit avec lui un plan de développement sur un an.

Cours 19 · Organiser la formation des collaborateurs

22 h

OBJECTIFS

- Analyser les besoins de formation à partir des évaluations et des projets de l'entité
- Organiser des actions de formation internes, externes, individuelles ou collectives et animer une séquence courte

ÉVALUATION FORMATIVE

Restitution technico-opérationnelle : plan de formation et fiche de séquence pédagogique

CONTENUS

- Recueillir et analyser les besoins de formation
- Choisir les modalités : interne, externe, individuelle, collective, en situation de travail
- Construire un plan de formation de proximité et un calendrier
- Concevoir une séquence pédagogique courte : objectifs, déroulé, supports
- Animer une formation sur le poste de travail
- Logistique et suivi administratif des actions de formation

Fil rouge · Pour accompagner l'intégration du nouveau client, Julien recense les besoins de formation des équipes, planifie les sessions et conçoit lui-même une séquence de formation aux nouvelles règles de préparation.

Cours 20 · Évaluer les formations dispensées

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser des évaluations à chaud et à froid
- Mesurer les effets des formations sur les pratiques professionnelles et proposer des ajustements

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : conception d'outils d'évaluation à chaud et à froid et rédaction d'un bilan, QCM final

CONTENUS

- Les niveaux d'évaluation d'une formation : satisfaction, acquis, transfert, résultats
- Concevoir un questionnaire d'évaluation à chaud
- Organiser une évaluation à froid : délai, indicateurs, observation
- Mesurer le transfert des acquis en situation de travail
- Analyser les résultats et ajuster le plan de formation
- Rendre compte des effets de la formation à sa hiérarchie

Fil rouge · Trois mois après les sessions de formation, Julien mesure l'évolution du taux d'erreurs de préparation et observe les pratiques sur le terrain. Il présente à Claire un bilan et des ajustements pour le prochain plan.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Proposer des modalités de résolution de la mission (méthodologies managériales, techniques et budgétaires)	RNCP36833BC01	1, 12, 16
Émettre un avis sur le dossier des candidats potentiels	RNCP36833BC01	2
Promouvoir les valeurs de l'entreprise auprès des collaborateurs et des partenaires	RNCP36833BC01	3, 9, 13
Dispenser une communication interne soignée entre les niveaux de responsabilité	RNCP36833BC01	4, 9, 13
Informer le top management en utilisant les canaux de communication	RNCP36833BC01	5, 7
Développer les échanges multicanaux et entretenir un réseau de correspondants	RNCP36833BC01	6
Proposer des améliorations des procédures, consignes et documents formatifs	RNCP36833BC01	7, 11
Renseigner le top management sur les évolutions technologiques et techniques	RNCP36833BC01	7, 15
Contrôler le respect des prescriptions HSE et identifier les risques professionnels	RNCP36833BC01	8, 11
Mobiliser et fédérer les équipes pour l'atteinte des objectifs	RNCP36833BC02	9, 13
Organiser et conduire les activités en tenant compte des contraintes	RNCP36833BC02	10
Prendre les mesures conservatoires prédéfinies au profit des blessés	RNCP36833BC02	11
Assurer la conduite d'un plan d'action	RNCP36833BC02	12
Accompagner les changements induits par une nouvelle organisation	RNCP36833BC02	13
Contrôler la gestion des informations relatives aux collaborateurs (outils de suivi de carrière, GPEEC)	RNCP36833BC02	14, 18
Assurer la disponibilité des matériels et des infrastructures	RNCP36833BC02	15
Prendre part à la gestion des ressources financières déléguées	RNCP36833BC02	16
Évaluer ses collaborateurs (performance et pratiques professionnelles)	RNCP36833BC03	17
Favoriser la progression professionnelle des collaborateurs	RNCP36833BC03	18, 17
Organiser les mises en formation à partir des besoins identifiés	RNCP36833BC03	19
Mesurer les effets des formations par des évaluations à chaud et à froid	RNCP36833BC03	20

Évaluations formatives

Chaque cours comprend des évaluations formatives réparties tout au long des sous-chapitres : QCM de vérification des acquis après chaque séquence, études de cas issues du fil rouge Ardanne Logistique Services, mises en situation contextualisées et productions professionnelles (notes, comptes rendus, plans d'action, grilles d'évaluation). Les productions sont accompagnées de grilles critériées qui permettent à l'apprenant de s'autoévaluer et au formateur de l'organisme de formation d'apporter un retour personnalisé. Ces évaluations reprennent volontairement les formats des épreuves de certification (contrôles de connaissances, mises en

situation, études de cas et restitutions technico-opérationnelles) afin d'entraîner l'apprenant dans des conditions proches de l'examen.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP36833BC01	Par la voie de la formation : contrôles de connaissances, mises en situation contextualisées, études de cas et/ou restitutions technico-opérationnelles. Par la voie de la VAE : étude du livret 2, entretien oral avec le jury et mise en situation si nécessaire.
RNCP36833BC02	Par la voie de la formation : contrôles de connaissances, mises en situation contextualisées, études de cas et/ou restitutions technico-opérationnelles. Par la voie de la VAE : étude du livret 2, entretien oral avec le jury et mise en situation si nécessaire.
RNCP36833BC03	Par la voie de la formation : contrôles de connaissances, mises en situation contextualisées, études de cas et/ou restitutions technico-opérationnelles. Par la voie de la VAE : étude du livret 2, entretien oral avec le jury et mise en situation si nécessaire.

Le parcours est construit à partir des capacités attestées du référentiel : chaque compétence est travaillée dans au moins un cours et entraînée par des exercices au format des épreuves. Les QCM préparent aux contrôles de connaissances, les mises en situation du fil rouge préparent aux mises en situation contextualisées, et les productions de fin de cours (plan d'action, procédure révisée, plan de formation, bilan d'évaluation) constituent un entraînement direct aux études de cas et restitutions technico-opérationnelles. Pour les candidats à la VAE, les productions réalisées aident à formaliser et illustrer l'expérience dans le livret 2. School For Mate fournit le contenu pédagogique : l'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des épreuves dans le respect des règles fixées par le certificateur (Ministère des Armées) et de la délivrance de la certification, dont l'enregistrement est valable jusqu'au 26/08/2027.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h/24 sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de progression et traçabilité des connexions et des résultats
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichis, infographies et fiches de synthèse téléchargeables
- Études de cas et mises en situation fondées sur le fil rouge Ardanne Logistique Services
- QCM d'autoévaluation après chaque séquence et grilles critériées pour les productions
- Modèles et outils prêts à l'emploi : fiche de poste, grille d'entretien, trame de compte rendu, plan d'action, tableau de suivi budgétaire, questionnaires d'évaluation de formation
- Accompagnement pédagogique et technique assuré par l'organisme de formation, selon les modalités qu'il définit (tutorat, classes virtuelles, correction des productions)

Débouchés et évolutions

- Office manager
- Assistant(e) dans des domaines tels que la logistique ou le commerce
- Assistant(e) d'un manager, d'un coordinateur ou d'un responsable de service
- Assistant(e) pour un secteur donné au sein d'une direction des relations internationales
- Technicien(ne) ou adjoint(e) administratif(ve)
- Formateur(trice) paramilitaire au sein d'une entreprise privée

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP36833 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.