

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

Secrétaire assistant

RNCP38037 · Certification RNCP · Niveau 4

Ce parcours e-learning prépare à la certification RNCP38037 Secrétaire assistant (niveau 4) en couvrant intégralement les deux blocs de compétences du référentiel France Compétences. Organisé autour du quotidien d'une secrétaire assistante dans une PME, il permet d'acquérir progressivement les gestes professionnels attendus : gestion administrative et commerciale, comptabilité de premier niveau, accueil, organisation et communication.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Secrétaire assistant
Code	RNCP38037
Type	Certification RNCP
Niveau	Niveau 4
Certificateur	INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE
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	20/09/2028

Le métier et les compétences visées

Le secrétaire assistant réalise les tâches quotidiennes de secrétariat du service dans lequel il travaille. Il traite le courrier, répond au téléphone et assure l'accueil des collaborateurs comme des interlocuteurs extérieurs (clients, fournisseurs, prestataires). Il produit tous types de documents (courriers, comptes rendus, synthèses, rapports) et gère l'agenda de son responsable. Selon la taille et le secteur de la structure, il intervient également en administration des achats et des ventes, en comptabilité de premier niveau, ainsi qu'en communication interne et externe. Polyvalent, il peut se spécialiser dans un domaine administratif, financier ou commercial. Il travaille en relation directe avec un responsable de service ou pour plusieurs personnes, dans des organisations publiques ou privées de toutes tailles.

Public visé

- Personnes en reconversion professionnelle souhaitant accéder aux métiers du secrétariat et de l'assistanat
- Salariés occupant déjà des fonctions administratives et souhaitant faire reconnaître leurs compétences par une certification de niveau 4
- Demandeurs d'emploi visant un poste de secrétaire, d'assistant administratif ou d'agent administratif
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans un service administratif ou commercial
- Agents de la fonction publique souhaitant évoluer vers des fonctions de secrétariat polyvalent

Prérequis

- Diplôme ou certification de niveau 3 (BEP, CAP)
- Utilisation courante d'un ordinateur (traitement de texte, navigation internet, messagerie)
- Maîtrise des règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques de la langue française
- Expérience professionnelle attendue en lien avec l'un des blocs de compétences de la certification

Objectifs pédagogiques

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

- Organiser son poste et son temps de travail en hiérarchisant urgences et priorités selon les procédures de l'entreprise
- Mettre en place et appliquer une procédure de classement, d'archivage et de diffusion des documents physiques et numériques conforme aux règles de conservation et de protection de l'information
- Produire des documents professionnels conformes aux chartes graphiques, aux règles orthographiques et aux exigences d'accessibilité numérique
- Établir et traiter les documents commerciaux (devis, bons de commande, bons de livraison, factures) en respectant les mentions légales obligatoires
- Relancer les factures impayées en adaptant la posture et la terminologie à la gravité de la situation, dans le respect des délais légaux
- Concevoir et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale sur tableur pour fournir des aides à la décision
- Gérer les approvisionnements, les stocks et la relation fournisseurs en intégrant la politique RSE de l'entreprise
- Préparer les pièces comptables justificatives et réaliser les rapprochements bancaires mensuels
- Accueillir, filtrer, orienter et traiter les demandes et réclamations de premier niveau en appliquant les règles d'inclusion
- Planifier agendas, réunions, événements et déplacements, puis rechercher, synthétiser et diffuser l'information via les outils collaboratifs

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Ateliers Verdier Agencement

LM

Léa Moreau

Secrétaire assistante du directeur général et de l'équipe commerciale

Conception, fabrication et installation de mobilier de bureau sur mesure pour les entreprises et les collectivités

Ateliers Verdier Agencement est une PME familiale implantée en périphérie d'Angers, qui conçoit et installe du mobilier de bureau sur mesure pour des entreprises, des cabinets et des collectivités. Après une période de croissance, la direction a décidé de structurer son service administratif, jusque-là géré de manière informelle par plusieurs personnes. Léa Moreau rejoint l'entreprise comme secrétaire assistante, rattachée à Bernard Verdier, directeur général, et en appui de l'équipe commerciale animée par Samia Benali. Elle découvre des dossiers partagés désorganisés, des factures relancées sans méthode, un stock de fournitures suivi sur papier et un agenda de direction saturé. Tout au long du parcours, Léa va professionnaliser le secrétariat : outils de suivi, procédures de classement, accueil des clients, organisation du salon professionnel annuel et communication interne.

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

La progression

1. Bloc 1 : Léa prend en main la gestion administrative et commerciale de l'entreprise, structure le classement des dossiers, fiabilise les devis et factures, met en place la relance des impayés, crée les tableaux de suivi commercial, rationalise les achats de fournitures et prépare les pièces pour l'expert-comptable.
2. Bloc 2 : Léa devient l'interlocutrice de référence de la direction et de l'équipe : elle assure l'accueil des clients et des fournisseurs, gère les réclamations, pilote les agendas, organise le séminaire commercial et la participation à un salon, réserve les déplacements, conduit la veille et anime la communication interne.

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
RNCP38037BC01 · Traitement des informations relatives à la gestion administrative et commerciale de l'organisation		**242 h**
1	Organiser son poste et son temps de travail	22 h
2	Classer, archiver et diffuser les documents physiques et numériques	22 h
3	Conserver et protéger l'information	22 h
4	Produire des courriers et documents professionnels avec le traitement de texte	22 h
5	Concevoir des comptes rendus, rapports et présentations accessibles	22 h
6	Administration des ventes : établir les documents commerciaux	22 h
7	Gérer l'activité commerciale avec un progiciel de gestion, un CRM ou un ERP	22 h
8	Relancer les factures impayées	22 h
9	Concevoir les tableaux de suivi de l'activité commerciale	22 h
10	Gérer les achats, les stocks de consommables et la relation fournisseurs	22 h
11	Comptabilité de premier niveau : pièces justificatives et rapprochement bancaire	22 h
RNCP38037BC02 · Assistanat d'un hiérarchique et/ou d'une équipe dans sa communication et son organisation		**198 h**
12	Accueillir en face-à-face et au téléphone de manière inclusive	22 h
13	Traiter les demandes d'information, réclamations et litiges de premier niveau	22 h
14	Planifier les tâches, rendez-vous et réunions	22 h
15	Organiser des réunions	22 h
16	Organiser des événements et séminaires	22 h
17	Organiser les déplacements professionnels et effectuer les réservations	22 h
18	Diffuser l'information avec les outils collaboratifs	22 h
19	Rechercher l'information et réaliser une veille	22 h
20	Prendre des notes, synthétiser et restituer par écrit	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

RNCP38037BC01 · 242 h

Traitement des informations relatives à la gestion administrative et commerciale de l'organisation

Cours 1 · Organiser son poste et son temps de travail

22 h

OBJECTIFS

- Identifier son périmètre de mission et les procédures internes applicables
- Hiérarchiser les tâches en distinguant urgences et priorités pour respecter les délais

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de validation et étude de cas de priorisation d'une liste de tâches avec justification écrite

CONTENUS

- Le métier de secrétaire assistant : missions, interlocuteurs et périmètre
- Ergonomie et organisation matérielle et numérique du poste de travail
- Les procédures internes : les repérer, les appliquer, les formaliser
- Urgence et importance : matrices de priorisation et arbitrages
- Outils de planification personnelle : listes de tâches, rétroplanning, rappels
- Gérer les interruptions et les sollicitations multiples
- Rendre compte de l'avancement à sa hiérarchie

Fil rouge · Le premier lundi de Léa chez Ateliers Verdier Agencement, cinq demandes arrivent simultanément de Bernard Verdier et de Samia Benali. Elle doit les hiérarchiser, établir son planning de la semaine et le présenter au directeur.

Cours 2 · Classer, archiver et diffuser les documents physiques et numériques

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer et concevoir une procédure de classement physique et électronique
- Organiser la diffusion des documents pour garantir leur accessibilité par les tiers

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique de réorganisation d'une arborescence et QCM sur les méthodes de classement

CONTENUS

- Les méthodes de classement : alphabétique, numérique, chronologique, thématique, mixte
- Construire une arborescence de dossiers partagés et des règles de nommage
- Le cycle de vie des documents : actifs, intermédiaires, définitifs
- Archivage physique : conditionnement, inventaire, bordereaux
- Gestion électronique des documents : indexation, versions, recherche
- Traitement du courrier entrant et sortant : enregistrement, circuit de diffusion
- Rédiger une procédure de classement à destination de l'équipe

Fil rouge · Léa découvre un serveur partagé où chaque commercial range ses devis à sa manière. Elle propose une nouvelle arborescence, des règles de nommage et rédige la procédure de classement validée par la direction.

Cours 3 · Conserver et protéger l'information

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les règles de conservation des documents administratifs et commerciaux
- Mettre en œuvre les règles de protection et de confidentialité de l'information, notamment des données personnelles

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur une demande RGPD et QCM sur les règles de conservation et de sécurité

CONTENUS

- Durées de conservation des documents : principes et sources de référence
- Le RGPD au quotidien du secrétariat : données personnelles, droits des personnes, registres
- Confidentialité et droits d'accès aux dossiers partagés
- Sécurité numérique : mots de passe, hameçonnage, sauvegardes
- Destruction sécurisée des documents papier et numériques
- Charte informatique et bonnes pratiques de l'entreprise

Fil rouge · Un client demande à Ateliers Verdier Agencement la suppression de ses données personnelles, alors que des factures le concernant doivent être conservées. Léa identifie ce qui peut être supprimé, ce qui doit être conservé et rédige la réponse.

Cours 4 · Produire des courriers et documents professionnels avec le traitement de texte

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger des courriers et documents conformes aux normes de présentation et aux chartes graphiques
- Garantir la qualité orthographique, grammaticale et syntaxique des écrits professionnels

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un courrier à partir d'instructions orales enregistrées, corrigée selon une grille critériée

CONTENUS

- Normes de présentation du courrier professionnel et de la lettre administrative
- Rédiger à partir de notes écrites ou d'instructions orales
- Charte graphique : modèles, styles, en-têtes et pieds de page
- Fonctions avancées du traitement de texte : styles, tables des matières, publipostage
- Orthographe, grammaire et syntaxe : difficultés fréquentes et outils de vérification
- Formules de politesse et registre adapté au destinataire
- Relecture et contrôle qualité avant envoi

Fil rouge · Bernard Verdier dicte à Léa les grandes lignes d'un courrier annonçant à tous les clients une évolution des conditions de livraison. Léa rédige le courrier selon la charte de l'entreprise et réalise le publipostage.

Cours 5 · Concevoir des comptes rendus, rapports et présentations accessibles

22 h

OBJECTIFS

- Produire des comptes rendus, rapports et supports de présentation structurés et lisibles
- Adapter la présentation des documents aux personnes en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un support de présentation accessible évalué à l'aide d'une liste de contrôle d'accessibilité

CONTENUS

- Compte rendu, procès-verbal, rapport, note de synthèse : distinguer les écrits
- Structurer un rapport long : plan, titres, annexes
- Concevoir un support avec un logiciel de présentation : mise en page, hiérarchie visuelle
- Principes d'accessibilité numérique : contrastes, polices, structure des titres, textes alternatifs
- Le Facile à lire et à comprendre (FALC) et la lisibilité des documents
- Vérifier l'accessibilité d'un document avec les outils intégrés aux logiciels

Fil rouge · Ateliers Verdier Agencement accueille un nouveau collaborateur malvoyant à l'atelier. Léa adapte le livret d'accueil et la présentation de l'entreprise pour les rendre accessibles.

Cours 6 · Administration des ventes : établir les documents commerciaux

22 h

OBJECTIFS

- Établir et contrôler devis, bons de commande, bons de livraison et factures
- Vérifier la présence des mentions légales obligatoires sur les documents commerciaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice d'établissement d'une facture complète et repérage d'erreurs sur des documents commerciaux

CONTENUS

- La chaîne documentaire de la vente : du devis à la facture
- Le devis : contenu, validité, acceptation
- Bon de commande et bon de livraison : contrôle et rapprochement
- La facture : mentions légales obligatoires, calculs de remises et de TVA
- Avoirs, acomptes et factures rectificatives
- Conditions générales de vente et conditions de paiement
- Traiter les documents commerciaux entrants : contrôles et circuit de validation

Fil rouge · Une collectivité commande l'aménagement de trois salles de réunion. Léa établit le devis selon les indications de Samia Benali, puis la facture d'acompte, en vérifiant chaque mention obligatoire.

Cours 7 · Gérer l'activité commerciale avec un progiciel de gestion, un CRM ou un ERP

22 h

OBJECTIFS

- Saisir et suivre les documents commerciaux dans un progiciel de gestion commerciale ou un CRM/ERP
- Respecter les procédures internes de saisie pour fiabiliser les données

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de saisie d'un cycle de vente complet et QCM sur les fonctionnalités des progiciels

CONTENUS

- Progiciel de gestion commerciale, CRM et ERP : rôles et complémentarités
- Créer et mettre à jour les fiches clients, articles et fournisseurs
- Transformer un devis en commande puis en facture dans le progiciel
- Suivre l'état des commandes et des livraisons
- Qualité des données : doublons, mises à jour, contrôles
- Éditer les documents et extraire des données pour l'analyse

Fil rouge · Ateliers Verdier Agencement déploie un logiciel de gestion commerciale. Léa reprend les fiches clients issues de fichiers dispersés, supprime les doublons et traite la première commande dans le nouvel outil.

Cours 8 · Relancer les factures impayées

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place une procédure de relance graduée respectant les délais légaux de paiement
- Adapter la posture, le canal et la terminologie à la gravité de l'impayé

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle enregistré de relance téléphonique et rédaction d'une lettre de relance évaluée par grille

CONTENUS

- Délais de paiement légaux et contractuels : principes et références
- Pénalités de retard et indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement
- Construire un échéancier de relance gradué
- Relance téléphonique : préparation, conduite de l'entretien, traçabilité
- Relance écrite : courriel, courrier simple, lettre de mise en demeure
- Informer le client de ses obligations et proposer des solutions amiables
- Suivre les relances et alerter la hiérarchie

Fil rouge · Trois clients de Ateliers Verdier Agencement n'ont pas réglé leur facture, avec des retards de gravités différentes. Léa conduit une relance téléphonique courtoise, puis rédige une relance écrite et un projet de mise en demeure.

Cours 9 · Concevoir les tableaux de suivi de l'activité commerciale

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir et actualiser des tableaux de suivi commercial sur tableur
- Présenter des indicateurs et graphiques facilitant la prise de décision

ÉVALUATION FORMATIVE

Réalisation d'un tableau de bord sur tableur à partir d'un jeu de données fourni

CONTENUS

- Identifier les besoins d'information de la hiérarchie et les indicateurs utiles
- Structurer un tableau de données fiable et évolutif
- Formules et fonctions essentielles : calculs, conditions, recherches
- Tableaux croisés dynamiques et filtres
- Graphiques adaptés au message à transmettre
- Mettre en forme et sécuriser un tableau de bord
- Commenter les résultats dans une note d'accompagnement

Fil rouge · Bernard Verdier souhaite suivre chaque mois le chiffre d'affaires par commercial et par type de client. Léa conçoit le tableau de bord, l'alimente avec les données du trimestre et rédige un commentaire des tendances.

Cours 10 · Gérer les achats, les stocks de consommables et la relation fournisseurs

22 h

OBJECTIFS

- Recenser les besoins en consommables et gérer les stocks par inventaire régulier en intégrant la politique RSE
- Communiquer par écrit avec les fournisseurs tout au long du processus d'achat

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de gestion de stock et rédaction de courriels fournisseurs corrigés par grille

CONTENUS

- Recenser les besoins des services en fournitures et petits équipements
- Inventaire, fiche de stock, stock minimum et point de commande
- Intégrer la politique RSE : achats responsables, réemploi, réduction des déchets
- Comparer catalogues et devis fournisseurs
- Bon de commande, réception, contrôle du bon de livraison et de la facture
- Garanties, litiges de livraison et retours
- Rédiger des courriels fournisseurs professionnels à chaque étape de l'achat

Fil rouge · Les ruptures de papier et de cartouches sont fréquentes chez Ateliers Verdier Agencement. Léa réalise un inventaire, crée une fiche de stock, compare deux fournisseurs selon des critères RSE et gère par courriel une livraison incomplète.

Cours 11 · Comptabilité de premier niveau : pièces justificatives et rapprochement bancaire

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et classer chronologiquement les pièces justificatives en dépenses et recettes
- Effectuer le rapprochement bancaire mensuel en annotant le code des pièces

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de rapprochement bancaire complet à partir d'un relevé et de pièces fournies

CONTENUS

- Les pièces comptables justificatives : factures, notes de frais, relevés, tickets
- Distinguer dépenses et recettes et classer les pièces chronologiquement
- Codifier les pièces et tenir un journal de suivi
- Lire un relevé bancaire
- Le rapprochement bancaire : principe, étapes, annotation des mouvements
- Identifier et traiter les écarts
- Transmettre des informations fiables au service comptable ou à l'expert-comptable

Fil rouge · L'expert-comptable de Ateliers Verdier Agencement réclame les pièces du mois. Léa classe et codifie les justificatifs, réalise le rapprochement avec le relevé bancaire et signale deux mouvements sans pièce.

RNCP38037BC02 · 198 h

Assistanat d'un hiérarchique et/ou d'une équipe dans sa communication et son organisation

Cours 12 · Accueillir en face-à-face et au téléphone de manière inclusive

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir les clients internes et externes en appliquant les règles d'inclusion et en prenant en compte le handicap
- Filtrer, orienter et transmettre les informations recueillies tout en valorisant l'image de la structure

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'accueil téléphonique et QCM sur l'accueil inclusif

CONTENUS

- Les enjeux de l'accueil pour l'image de l'organisation
- Accueil physique : posture, langage, gestion de l'attente
- Accueil téléphonique : prise d'appel, reformulation, mise en attente, transfert
- Règles de filtrage selon les consignes de la hiérarchie
- Accueillir une personne en situation de handicap : visible ou non, adaptations, accessibilité des locaux
- Prise de message complète et transmission en cas d'absence
- Accueil des visiteurs : sécurité, registre, badges

Fil rouge · Un jour de forte activité, Léa reçoit simultanément un livreur, un client malentendant venu sans rendez-vous et un appel insistant pour Bernard Verdier, absent. Elle gère chaque situation et transmet un message complet au directeur.

Cours 13 · Traiter les demandes d'information, réclamations et litiges de premier niveau

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une demande ou une réclamation de premier niveau en conciliant satisfaction client et intérêts de l'entreprise
- Identifier les situations relevant d'un traitement par la hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation orale de traitement d'une réclamation et rédaction de la réponse écrite

CONTENUS

- Demande d'information, réclamation, litige : distinguer et qualifier
- Écoute active et questionnement pour comprendre la demande
- Gérer un interlocuteur mécontent : techniques de désamorçage
- Proposer une solution dans les limites de sa délégation
- Tracer la réclamation et en assurer le suivi
- Escalader vers la hiérarchie : quand et comment
- Répondre par écrit à une réclamation

Fil rouge · Un client appelle, irrité, car un bureau livré présente une rayure. Léa recueille les faits, propose une intervention dans le cadre fixé par l'entreprise, trace la réclamation et confirme la solution par courriel.

Cours 14 · Planifier les tâches, rendez-vous et réunions

22 h

OBJECTIFS

- Gérer l'agenda de sa hiérarchie et d'une équipe avec la messagerie et les outils partagés
- Assurer le suivi des rendez-vous et des réunions par des relances adaptées

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de planification sur un agenda simulé avec contraintes multiples

CONTENUS

- Agendas électroniques partagés : délégation, droits, codes couleur
- Prendre et confirmer un rendez-vous en tenant compte des contraintes de chacun
- Outils de sondage et de recherche de créneaux communs
- Planifier les tâches d'une équipe : outils collaboratifs de suivi
- Relances avant et après les rendez-vous
- Gérer les annulations, reports et conflits d'agenda

Fil rouge · Bernard Verdier doit rencontrer trois prospects et organiser un comité de direction la même semaine. Léa trouve les créneaux, envoie les invitations, gère un report de dernière minute et relance les participants.

Cours 15 · Organiser des réunions

22 h

OBJECTIFS

- Préparer une réunion en mobilisant la logistique et en vérifiant les équipements
- Préparer la documentation et les supports nécessaires au bon déroulement de la réunion

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de préparation d'une réunion avec production d'une liste de contrôle logistique

CONTENUS

- Types de réunions : présentielle, à distance, hybride
- Convocation et ordre du jour
- Logistique : salle, matériel, restauration, accessibilité
- Vérifier les équipements : vidéoprojection, visioconférence, son
- Préparer le dossier de réunion et les supports
- Gérer le jour J et les imprévus techniques
- Suivi post-réunion : diffusion des documents et du relevé de décisions

Fil rouge · Léa organise la réunion commerciale trimestrielle en format hybride, avec deux commerciaux à distance. Elle prépare la convocation, le dossier de séance et teste la visioconférence la veille.

Cours 16 · Organiser des événements et séminaires

22 h

OBJECTIFS

- Planifier un événement professionnel de sa conception à son bilan
- Coordonner les prestataires et les ressources logistiques

ÉVALUATION FORMATIVE

Réalisation d'un rétroplanning et d'un budget prévisionnel d'événement

CONTENUS

- Définir l'objectif, le public et le budget prévisionnel d'un événement
- Rétroplanning et répartition des tâches
- Choisir et coordonner les prestataires : lieu, traiteur, matériel
- Invitations, inscriptions et gestion des participants
- Supports et documentation de l'événement
- Démarche écoresponsable et accessibilité de l'événement
- Bilan et questionnaire de satisfaction

Fil rouge · Ateliers Verdier Agencement participe pour la première fois à un salon professionnel régional et organise un séminaire commercial d'une journée. Léa construit le rétroplanning, sollicite les prestataires et prépare les supports.

Cours 17 · Organiser les déplacements professionnels et effectuer les réservations

22 h

OBJECTIFS

- Effectuer des réservations de salles, hébergements, transports et véhicules en ligne ou auprès de prestataires
- Anticiper les imprévus pour garantir une prestation confortable aux participants

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de réservation avec élaboration d'une feuille de route et d'un plan de secours

CONTENUS

- Politique de déplacements et contraintes budgétaires de l'entreprise
- Comparer et réserver transports, hébergements et véhicules
- Réserver des salles et espaces de réunion
- Construire une feuille de route de déplacement
- Anticiper et gérer les imprévus : retards, annulations, plans de secours
- Suivi des frais de déplacement et des justificatifs

Fil rouge · Bernard Verdier et deux commerciaux se rendent au salon pendant trois jours. Léa réserve trains, hôtel et véhicule, rédige la feuille de route, puis gère une grève annoncée la veille du départ.

Cours 18 · Diffuser l'information avec les outils collaboratifs

22 h

OBJECTIFS

- Choisir l'outil collaboratif adapté à l'information et au public visé
- Rédiger et diffuser des contenus pour optimiser le partage de l'information

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'une lettre d'information interne évaluée par grille critériée

CONTENUS

- Panorama des outils : messagerie, forum, plateforme collaborative, réseau social d'entreprise
- Bonnes pratiques de la messagerie professionnelle
- Concevoir une lettre d'information interne
- Publier sur une plateforme collaborative ou un réseau social professionnel
- Règles de communication écrite numérique et image de l'entreprise
- Organiser les espaces partagés et les droits de publication

Fil rouge · La direction souhaite mieux informer l'atelier et les commerciaux. Léa conçoit la première lettre d'information interne et publie une actualité sur la page professionnelle de l'entreprise au retour du salon.

Cours 19 · Rechercher l'information et réaliser une veille

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une stratégie de recherche efficace sur internet
- Évaluer la fiabilité des sources et organiser une veille

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de recherche documentaire avec tableau des sources sélectionnées et justification

CONTENUS

- Analyser la demande de recherche de la hiérarchie
- Mots-clés, opérateurs de recherche et filtres avancés
- Sources institutionnelles, professionnelles et spécialisées
- Évaluer la fiabilité d'une source et repérer les fausses informations
- Mettre en place une veille : alertes, abonnements, flux
- Organiser et archiver les informations collectées
- Respecter le droit d'auteur et citer ses sources

Fil rouge · Bernard Verdier envisage de répondre à des appels d'offres publics. Léa recherche les plateformes de publication et les informations utiles, puis met en place une veille sur les marchés de mobilier de bureau.

Cours 20 · Prendre des notes, synthétiser et restituer par écrit

22 h

OBJECTIFS

- Exploiter une prise de notes ou une recherche documentaire
- Restituer le contenu par écrit sous une forme adaptée aux destinataires

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un compte rendu à partir d'un enregistrement de réunion et mise en situation de synthèse

CONTENUS

- Techniques de prise de notes : abréviations, symboles, méthodes structurées
- Prise de notes en réunion et au téléphone
- Sélectionner et hiérarchiser l'information
- Rédiger un compte rendu et un relevé de décisions
- Rédiger une note de synthèse à partir de plusieurs documents
- Adapter la forme au destinataire : note, courriel, tableau, infographie
- Préparer la certification : méthodologie des mises en situation écrites et orales

Fil rouge · Lors du comité de direction, Léa prend des notes sur les décisions liées aux appels d'offres. Elle rédige le compte rendu et une note de synthèse issue de sa veille, diffusés à l'équipe.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

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

Compétence	Bloc	Cours
Organiser son poste et son temps de travail en gérant urgences et priorités	RNCP38037BC01	1
Organiser la gestion matérielle et électronique des documents (classement, diffusion, conservation, protection)	RNCP38037BC01	2, 3
Produire tous types de documents conformes aux chartes et accessibles aux personnes en situation de handicap	RNCP38037BC01	4, 5
Produire et traiter les documents commerciaux entrants et sortants avec les mentions légales	RNCP38037BC01	6, 7
Relancer les factures impayées dans le respect des délais légaux	RNCP38037BC01	8
Concevoir et actualiser les tableaux de suivi de l'activité commerciale	RNCP38037BC01	7, 9
Recenser les besoins en consommables et gérer les stocks en respectant la politique RSE	RNCP38037BC01	10
Communiquer par écrit avec les fournisseurs tout au long du processus d'achat	RNCP38037BC01	10
Préparer et classer les pièces comptables justificatives (dépenses et recettes)	RNCP38037BC01	11
Effectuer les rapprochements bancaires mensuels	RNCP38037BC01	11
Accueillir les clients internes et externes de manière inclusive et appliquer les règles de filtrage	RNCP38037BC02	12
Traiter les demandes d'information, réclamations et litiges de premier niveau	RNCP38037BC02	13
Planifier tâches, rendez-vous et réunions et en assurer le suivi	RNCP38037BC02	14
Organiser des événements (réunions, séminaires)	RNCP38037BC02	15, 16
Effectuer des réservations (salles, hébergement, transport, véhicules)	RNCP38037BC02	17
Diffuser des données via des outils collaboratifs	RNCP38037BC02	18
Rechercher des informations sur internet selon une stratégie adaptée	RNCP38037BC02	19
Exploiter et restituer par écrit le contenu d'une prise de notes ou d'une recherche documentaire	RNCP38037BC02	20

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM d'autoévaluation permettant à l'apprenant de vérifier immédiatement sa compréhension. Chaque cours comporte une évaluation formative finale ancrée dans le fil rouge Ateliers Verdier Agencement : étude de cas, production écrite (courrier, facture, tableau de bord, compte rendu), exercice sur tableur ou progiciel, ou jeu de rôle oral enregistré. Les productions sont accompagnées de grilles critériées et de corrigés commentés, que l'organisme de formation peut exploiter pour un retour individualisé par le formateur. Les résultats sont tracés sur la plateforme, ce qui permet à l'organisme de suivre la progression de chaque apprenant et d'en conserver la preuve dans le cadre de sa démarche Qualiopi.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP38037BC01	Mises en situation professionnelle écrites et orales
RNCP38037BC02	Mises en situation professionnelle écrites et orales

Les évaluations de certification reposant sur des mises en situation professionnelles écrites et orales, le parcours entraîne l'apprenant de manière continue à ce format : chaque cours place Léa Moreau face à une situation de travail réaliste qui mobilise les compétences du référentiel, avec des productions écrites et des exercices oraux (accueil, relance téléphonique, traitement de réclamation). Le cours 20 propose une méthodologie dédiée aux mises en situation. Le contenu pédagogique est fourni par School For Mate ; l'organisation des épreuves, l'inscription des candidats et les relations avec le certificateur restent sous la responsabilité de l'organisme de formation habilité.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h/24, sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de la progression et des résultats
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichi, infographies et fiches mémo téléchargeables
- Études de cas et mises en situation professionnelles issues du fil rouge Ateliers Verdier Agencement
- QCM d'autoévaluation par sous-chapitre et évaluations formatives de fin de cours avec grilles critériées et corrigés
- Modèles de documents professionnels (courriers, devis, factures, tableaux de suivi, comptes rendus, feuilles de route) réutilisables
- Contenus conçus selon les principes d'accessibilité numérique (sous-titrage des vidéos, structuration des documents)

Débouchés et évolutions

- Secrétaire assistant(e)
- Assistant(e) administratif(ve)
- Assistant(e) d'équipe
- Secrétaire polyvalent(e)
- Secrétaire d'accueil ou secrétaire réceptionniste
- Assistant(e) personnel ou executive assistant

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 RNCP38037 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.