

TITRE PROFESSIONNEL SECRÉTAIRE ASSISTANT (BAC)

Durée estimée : 450 heures
RNCP : 36804
Durée estimée hebdomadaire : 10 à 12 heures

◆ **Prérequis** :

Formation accessible aux demandeurs d'emploi, salariés en poste, aux indépendants.

Titulaire d'un niveau BEP, d'un titre de niveau équivalent ou avoir au moins un (1) an d'expérience professionnelle cumulée en rapport direct avec le titre visé

Disposant d'une connexion internet et d'un ordinateur portable durant toute la période de formation

◆ **Accessibilité** :

Entrées tous les débuts de mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant.

Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.

Dans ce délai, le formé doit, entre autres, fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel.

Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le formé pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

◆ **Compétences visées** :

Produire des documents professionnels courants

Communiquer des informations par écrit

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

Planifier et organiser les activités de l'équipe

Assurer l'administration des achats et des ventes

Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

Assurer le suivi administratif courant du personnel

◆ **Indicateurs de résultats** :

Taux d'insertion global à 6 mois : **53%**

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois : **42%**

CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

◆ **Bloc de compétence 1 : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités**

Module 1 : Produire des documents professionnels courants

- ▶ Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée aux travaux à réaliser
- ▶ Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
- ▶ Présenter les documents selon les normes professionnelles
- ▶ Contrôler sa production avant transmission
- ▶ Utiliser des outils de recherche d'information et de communication
- ▶ S'adapter aux évolutions des outils numériques
- ▶ Respecter les règles de confidentialité
- ▶ Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
- ▶ Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
- ▶ Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
- ▶ Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité

Module 2 : Communiquer des informations par écrit

- ▶ Choisir le mode de transmission adéquat
- ▶ Utiliser le web avec pertinence et rapidité
- ▶ Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
- ▶ Synthétiser les informations
- ▶ Utiliser les différents outils de recherche d'information et de communication, synchrones ou asynchrones
- ▶ Utiliser les outils bureautiques (TTX, PréAO)
- ▶ Prendre des notes
- ▶ Rédiger et présenter un écrit selon les normes et usages professionnels
- ▶ Sélectionner des informations avec discernement
- ▶ Organiser son travail en fonction des priorités et de la nature de la production demandée
- ▶ Respecter les délais dans la transmission des informations
- ▶ Connaissance du vocabulaire technique utilisé dans la structure
- ▶ Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation du web
- ▶ Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)

Module 3 : Assurer la traçabilité et la conservation des informations

- ▶ Numériser des documents
- ▶ Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
- ▶ Concevoir et appliquer un plan de classement
- ▶ Organiser ses mails avec efficacité

- ▶ Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques
- ▶ Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents
- ▶ Respecter les règles de confidentialité des informations
- ▶ Respecter les règles juridiques de conservation des documents
- ▶ Organiser son environnement de travail en fonction des priorités
- ▶ Connaissance de la structure et de son fonctionnement
- ▶ Connaissance des différentes typologies de classement
- ▶ Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents
- ▶ Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)

Module 4 : Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

- ▶ Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée
- ▶ S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté
- ▶ Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- ▶ Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais
- ▶ Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais
- ▶ Comprendre une demande simple d'un interlocuteur anglophone et lui apporter une réponse en anglais
- ▶ Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation
- ▶ Respecter les règles de confidentialité
- ▶ Adopter une attitude courtoise face à une situation délicate
- ▶ Organiser son travail en fonction des priorités pour faire face aux interruptions fréquentes de ses activités
- ▶ Connaissance de la structure et de son organisation
- ▶ Connaissance des techniques de communication
- ▶ Connaissance de phrases types en anglais

Module 5 : Planifier et organiser les activités de l'équipe

- ▶ Créer une liste de tâches et un échéancier
- ▶ Utiliser le web et ses applications pour l'organisation des déplacements et des réunions
- ▶ Utiliser les outils de communication et de planification
- ▶ S'adapter aux outils et aux évolutions numériques
- ▶ Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions
- ▶ Négocier des conditions favorables avec un prestataire
- ▶ Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
- ▶ Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu
- ▶ Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence
- ▶ Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements

◆ **Bloc de compétence 2 : Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines**

Module 1 : Assurer l'administration des achats et des ventes

- ▶ Utiliser un progiciel de gestion commerciale
- ▶ Respecter les procédures de traitement des commandes
- ▶ Rechercher des informations sur la réglementation des contrats de vente et de transport
- ▶ Négocier un délai, une remise
- ▶ Adopter une posture commerciale dans la relation avec le client
- ▶ Organiser son travail en fonction des priorités
- ▶ Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des opérations commerciales
- ▶ Connaissance des procédures d'achat et de vente de l'entreprise et des conditions générales de vente
- ▶ Connaissance des documents commerciaux et des circuits de traitement des commandes
- ▶ Connaissance des modes de règlement
- ▶ Connaissance de base de la réglementation en matière de contrats de vente et de transport

Module 2 : Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

- ▶ Rédiger des écrits professionnels
- ▶ Utiliser les outils de communication de façon professionnelle (téléphone, mail, réseaux sociaux, forums...)
- ▶ Rechercher une information dans un progiciel de gestion commerciale, des bases de données et des fichiers internes
- ▶ Analyser la demande d'un client et apporter une réponse adaptée
- ▶ Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
- ▶ Respecter les règles de courtoisie
- ▶ Comprendre et respecter le niveau de délégation accordé
- ▶ Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
- ▶ Agir avec assertivité
- ▶ Rendre compte dans les délais
- ▶ Connaissance de l'environnement de l'entreprise
- ▶ Connaissance de l'organisation commerciale de l'entreprise et des conditions générales de vente
- ▶ Connaissance des documents commerciaux
- ▶ Connaissance de base des calculs commerciaux

Module 3 : Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

- ▶ Utiliser les fonctions avancées d'un tableur (tableaux croisés dynamiques, fonctions SI ...)
- ▶ Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées
- ▶ Présenter des tableaux et des graphiques
- ▶ Vérifier la cohérence des résultats

- ▶ Extraire les éléments significatifs à partir des résultats obtenus et les présenter sous forme d'un commentaire succinct
- ▶ Recueillir des informations auprès des autres collaborateurs de l'entreprise
- ▶ Agir avec méthode et logique
- ▶ Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
- ▶ Connaissance des calculs arithmétiques (écart, pourcentages, cumul, moyenne)
- ▶ Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

Module 4 : Assurer le suivi administratif courant du personnel

- ▶ Concevoir et utiliser des outils de suivi : plannings, fiches, tableaux de suivi
- ▶ Respecter la législation et la réglementation en matière de droit du travail
- ▶ Appliquer les procédures internes en matière d'administration du personnel
- ▶ Rechercher des informations en matière de droit du travail sur des sites institutionnels
- ▶ Rédiger un écrit professionnel à usage interne
- ▶ Respecter les règles de confidentialité professionnelle
- ▶ Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
- ▶ Respecter les échéances
- ▶ Organiser son travail en fonction des priorités
- ▶ Connaissance des sources du droit du travail telles que Code du travail, conventions collectives, accords d'entreprise
- ▶ Connaissance des partenaires externes tels qu organismes sociaux, médecine et inspection du travail
- ▶ Connaissance des différents types de contrats de travail

ORGANISATION

◆ **Équipe pédagogique :**

Mme GUIBERGIA Cécilia, référente handicap
Mme Diane Gauthier, coordinatrice pédagogique
Mme LESBARRERES Perrine, responsable pédagogique
Mme ALLARD Laetitia, psychologue du travail

◆ **Équipe pédagogique VIAL :**

Mme Virginie BILLIET, référente handicap
Mme Virginie BILLIET, responsable pédagogique

◆ **Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre :**

Suivi de la motivation avec un coach professionnel
Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
Mise en place des ECF (Évaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent
Accompagnement au projet professionnel avec la psychologue du travail
Suivi d'assiduité réalisé par notre coordinatrice pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et email
Enregistrement de vidéos puis analyse
Visionnage de vidéos et études de cas écrits

Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24

◆ **Dispositif de suivi de l'exécution d'évaluation des résultats de la formation**

Livret de suivi de formation complété par le formé et le formateur référent.
Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
Certificat de réalisation signé par le formé et le formateur.
Convention de formation professionnelle.
Relevés de connexion à la plateforme e-learning.

MODALITÉS D'ÉVALUATION - CONTROLE CONTINU

- ▶ ECF (Évaluation en Cours de Formation)
- ▶ Suivi des connexions à la plateforme
- ▶ Travaux dirigés à rendre
- ▶ Travaux pratiques à exécuter
- ▶ Stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel)
- ▶ Rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)
- ▶ Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail

Récapitulatif des examens et évaluations :

- ◆ **ECF1** : Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le formé doit réaliser un publipostage en rédigeant, à partir des consignes et des documents mis à sa disposition, une lettre d'invitation avec éventuellement une demande de réponse, en vue d'une expédition en publipostage sélectif par l'utilisation de l'option « trier et filtrer ».

Critères de notation :

- ▶ L'information transmise est fiable
- ▶ Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- ▶ Les normes typographiques et de présentation sont respectées
- ▶ Les délais et les consignes sont respectés
- ▶ La production est conforme à l'objectif visé

- ◆ **ECF2** : Le formé traite un appel téléphonique entrant à partir d'un scénario qui lui est fourni. Il doit renseigner son interlocuteur ou l'orienter vers le correspondant concerné, selon le scénario.

Critères de notation :

- ▶ L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
- ▶ L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur
- ▶ Les informations transmises sont fiables
- ▶ Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message
- ▶ L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

- ◆ **ECF3** : Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le formé doit :
 - effectuer des recherches sur Internet pour établir, en fonction de la demande : budget et/ou liste de tâches, en imprimant les justificatifs des sources utilisées
 - mettre à jour un planning et/ou des agendas et tenir informées les personnes concernées
 - restituer la production attendue correctement classée dans différents dossiers papier et imprimer l'arborescence informatique correspondante.

Critères de notation :

- ▶ Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
- ▶ L'information transmise est fiable
- ▶ L'information transmise répond au résultat recherché
- ▶ Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation
- ▶ Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle
- ▶ Les règles de classement sont respectées
- ▶ Le classement physique est organisé de façon ergonomique
- ▶ Le classement permet une recherche aisée et rapide
- ▶ Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte
- ▶ Les données nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes
- ▶ Les priorités sont prises en compte
- ▶ La mise à jour des informations est fiable
- ▶ Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

- ◆ **ECF4** : Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le formé doit :
 - établir un document commercial : bon de commande, bon de livraison, facture, etc. ;
 - régler un litige de premier niveau (problème de livraison, impayé, etc.) : après avoir analysé les documents du dossier commercial (achats et/ou ventes), identifier les erreurs et effectuer le traitement administratif correspondant en établissant bon de commande, facture ou avoir
 - accompagner le document commercial d'un écrit professionnel sous la forme la plus adaptée selon les conditions générales de ventes
 - mettre à jour informations et documents commerciaux en relation avec les actions, le cas échéant
 - élaborer ou compléter un tableau de suivi et établir le(s) graphique(s) correspondant(s)
 - restituer la production attendue correctement classée dans différents dossiers papier.

Critères de notation :

- ▶ Le processus de traitement des commandes est respecté
- ▶ Les données saisies sont correctes
- ▶ Les dates, délais et échéances sont respectés
- ▶ Les conditions de vente sont appliquées
- ▶ Les fichiers et les dossiers sont actualisés
- ▶ La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise
- ▶ Les conditions générales de vente sont respectées
- ▶ Le niveau de délégation accordé est respecté
- ▶ L'information est communiquée à l'interlocuteur concerné
- ▶ Le ton et le style de la réponse sont adaptés à une relation commerciale
- ▶ L'expression orale et écrite respecte les normes professionnelles
- ▶ Les données saisies sont fiables

- ▶ Les formules de calcul utilisées sont correctes
- ▶ L'organisation des données facilite la lecture du tableau
- ▶ Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé
- ▶ Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

- ◆ **ECF5** : Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le formé doit :
 - accomplir les formalités administratives liées à l'embauche, au départ et/ou aux absences d'un ou plusieurs salariés ;
 - à partir d'une demande d'information courante en droit social de la part d'un salarié, vérifier la recevabilité de la demande, effectuer les recherches sur des sites Internet fiables pour rédiger un projet de réponse ou fournir des éléments de réponse au hiérarchique.

Critères de notation :

- ▶ Les règles législatives et conventionnelles sont respectées
- ▶ Les échéances sont respectées
- ▶ Les informations relatives au salarié sont actualisées
- ▶ L'information transmise est fiable et répond à la demande
- ▶ Les règles de confidentialité sont respectées

MODALITÉS D'ÉVALUATION – EXAMEN FINAL

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par email ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les formés en formation dans l'organisme THOTM s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.

◆ NB :

Validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 3 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

◆ **Modalités d'examen final :**

MODALITÉS	COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DÉTAIL DE L'ORGANISATION DE L'ÉPREUVE
<p>Mise en situation Professionnelle</p> <p>04 h 20 min</p>	<p>Produire des documents professionnels courants</p> <p>Communiquer des informations par écrit</p> <p>Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement</p> <p>Planifier et organiser les activités de l'équipe</p> <p>Assurer l'administration des achats et des ventes</p> <p>Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes</p> <p>Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale</p> <p>Assurer le suivi administratif courant du personnel</p>	<p>La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1ère partie : mise en situation écrite (durée 4 h 00) <p>À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés.</p> <ul style="list-style-type: none"> 2ème partie : mise en situation orale (durée 10 min + 10 min de préparation) <p>À partir d'un scénario préétabli choisi par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique d'une durée de 10 minutes, y compris la rédaction d'un message à partir des notes prises pendant l'appel.</p>

◆ **Autres modalités d'évaluation le cas échéant :**

MODALITÉS	COMPÉTENCES ÉVALUÉES	DÉTAIL DE L'ORGANISATION DE L'ÉPREUVE
<p>Entretien technique</p> <p>00 h 25 min</p>	<p>Assurer la traçabilité et la conservation des informations</p> <p>Planifier et organiser les activités de l'équipe</p> <p>Assurer le suivi administratif courant du personnel</p>	<p>À partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le classement, l'archivage et la traçabilité des informations La planification et l'organisation des activités d'une équipe Le suivi administratif courant du personnel.
Questionnaire professionnel	Sans objet	Sans objet

Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	Sans objet
Entretien final 00 h 15 min		Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'examen final pour le candidat : 05h00min

Modalités d'obtention : Obtention par validation de la certification.

Documents délivrés à l'issue de la formation :

- ▶ Parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail)
- ▶ Copie du livret de suivi de formation
- ▶ Copie du livret ECF
- ▶ Copie du dossier professionnel
- ▶ Un certificat de réalisation

Les débouchés du métier :

- ▶ Secrétaire
- ▶ Secrétaire administratif
- ▶ Secrétaire polyvalent
- ▶ Assistant administratif
- ▶ Assistant d'équipe
- ▶ Assistant d'entreprise