

Titre Professionnel Secrétaire Assistant(e) (Niveau IV)

Session 2021



Le (la) secrétaire prend en charge les travaux administratifs et la logistique de son service. Il (elle) saisit, met en forme des documents à l'aide des outils bureautiques, a en charge la reproduction, la transmission et la mémorisation des informations, répond aux demandes d'information, filtre et transmet les communications, organise matériellement les réunions, les déplacements, les séminaires etc.

Dans tous les cas, il (elle) rationalise, fait évoluer son poste de travail avec les outils bureautiques et télématiques et élabore des procédures d'organisation. Le métier s'exerce avec un degré d'autonomie et de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de l'entreprise.

La majeure partie de l'activité s'effectue en conversationnel avec un écran informatique et un clavier. Cependant, les relations avec les autres services et les communications parfois nombreuses en provenance de l'extérieur influent sur le rythme de travail et imposent des interruptions fréquentes de l'activité en cours.

L'impact du secteur d'activité dans lequel exerce le (la) secrétaire n'a que peu d'influence sur son métier. Le fait, que les secrétaires changent de secteur d'activité pratiquement chaque fois qu'ils (elles) changent d'entreprise, nécessite une capacité d'adaptation en tant que savoir-faire spécifique du métier. D'une manière générale, c'est la taille de l'entreprise qui est déterminante. Ceci se traduit par : un recentrage de l'activité des secrétaires sur les fonctions de secrétariat dans les grandes entreprises ; une plus grande polyvalence des secrétaires dans les structures PME - PMI ; une spécialisation des secrétaires dans le domaine d'activité de l'entreprise au sein des plus petites.

Le fait de travailler pour un encadrement et un personnel télétravailleur est également un facteur porteur d'incidences sur le métier : Il contribue à renforcer la polyvalence, l'autonomie, le rôle de courroie d'informations dans l'entreprise ; Il implique une utilisation accrue des outils d'information et de communication et l'arrivée de nouvelles tâches directement liées à cette utilisation, en particulier le trie et le traitement des informations.



Buts de l'action de formation

- Permettre à des personnes de développer, tout en adoptant des comportements adaptés, les compétences indispensables dans les métiers de secrétaire comptable d'aujourd'hui, afin de s'assurer une insertion professionnelle durable.
- Pour les salariés en poste, développer leurs compétences afin qu'ils s'adaptent en permanence à la réalité évolutive du métier

Objectifs

- Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
- Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

Conditions d'accès

Profil

- Jeunes, demandeurs d'emploi, bénéficiaires de minima sociaux, salariés souhaitant conforter ou développer leurs connaissances

Niveau indicatif d'entrée

- Niveau BEP (V), première, terminale

Pré-requis

- Adaptabilité, Sens de l'organisation
- Maîtrise écrite et orale de la langue française
- Sens des relations, capacité d'initiative.

Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

Produire des documents professionnels courants

Applications et outils bureautiques (traitement de texte, tableur, PréAO)
Présenter les documents selon les normes professionnelles
Contrôler sa production avant transmission
Utiliser des outils de recherche d'information et de communication
Respecter les règles de confidentialité
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
Préparation et rédaction de notes de service et de comptes rendus

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, Prendre des notes
Respecter les délais dans la transmission des informations

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Les différentes typologies de classement
Les règles juridiques de conservation des documents
Les différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
les règles de confidentialité des informations

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

Planifier et organiser les activités de l'équipe

Organisation des réunions et des déplacements d'une équipe
Utilisation des outils collaboratifs de planification : téléphone, messageries, agendas partagés, outils de communication à distance
La gestion du temps
Organisation logistique des activités
Suivi des budgets

Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

Assurer l'administration des achats et des ventes

Les documents relatifs aux achats et aux ventes
Les processus d'achats et de ventes
Utilisation d'un logiciel de gestion commerciale (EBP Gestion Commerciale)
Le suivi des règlements clients et fournisseurs
La gestion des stocks de ressources matérielles – fournitures et consommables

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

analyse des demandes - information, modification de commande, réclamation, situation litigieuse de premier niveau
Utilisation des techniques de communication professionnelle
Ecoute active et respect des règles de courtoisie

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

Utilisation des fonctions courantes d'un tableur
Utiliser les fonctions avancées d'un tableur (tableaux croisés dynamiques, fonctions SI ...)
Collecte sélection et exploitation des données chiffrées
Statistiques : vocabulaire, paramètres de position et de dispersion
Présentation de tableaux et graphiques
Contrôle des résultats

Assurer le suivi administratif courant du personnel

Les dossiers individuels des salariés
La législation sociale
Les formalités et les documents relatifs à l'arrivée et au départ des salariés
Les éléments préparatoires à la paie
Les outils courants de suivi du personnel

Déroulement de la session de validation			
Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Produire des documents professionnels courants Communiquer des informations par écrit 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	04h20mn	La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive : 1ère partie : mise en situation écrite (durée 4 h 00) 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. 2ème partie : mise en situation orale (durée 10 min + 10 min de préparation) 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.
Entretien technique	Assurer la traçabilité et la conservation des informations Planifier et organiser les activités de l'équipe Assurer le suivi administratif courant du personnel	0h25mn	À partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances portant sur : - 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.
Entretien final		0h15mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat	5h00mn	

Début :	19 octobre 2020
Fin :	30 octobre 2021
Durée :	400 heures
Horaires :	Lundi 8h-12h / 13h - 17h
Lieu :	8, Avenue Desbassyns 97490 Sainte Clotilde

