



# PROGRAMME DE FORMATION

## TITRE PROFESSIONNEL SECRETAIRE ASSISTANT

**Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4**

**Code(s) NSF :**

- 324t : Saisie, mise en forme et communication des données

**Formacode(s) :**

- 35007 : Secrétariat assistantat gestion PME PMI

**Date d'échéance de l'enregistrement : 01-09-2025**

**Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de  
l'insertion**



## ACTIVITES VISEES <sup>1</sup>

---

Premier interlocuteur des collaborateurs, mais également des partenaires externes à l'entreprise, le secrétaire assistant contribue à la qualité de la communication de la structure. Il en valorise l'image et assure le relais de l'information. La dimension relationnelle de la fonction est de ce fait essentielle.

Il facilite le travail de sa hiérarchie en prenant en charge la préparation des dossiers, la conception, la présentation et la diffusion de documents tels que mails, courriers, comptes rendus, tableaux ou graphiques, grâce à une orthographe et une syntaxe irréprochable. Il effectue la recherche d'informations à partir de sources identifiées et organise le classement et l'archivage physiques et numériques.

Il assiste l'équipe en gérant l'accueil des visiteurs et les flux d'appels multicanaux, en gérant la prise de rendez-vous et la tenue des agendas ainsi qu'en organisant les réunions et les déplacements.

Au sein du service commercial de l'entreprise, il traite les commandes clients ou les demandes d'achats et les approvisionnements. Il assure l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs, répond aux demandes d'information et traite les réclamations courantes qu'il a identifiées et analysées, en conciliant satisfaction de l'interlocuteur et intérêt de l'entreprise. Il facilite le suivi de l'activité commerciale en produisant des tableaux statistiques et des graphiques significatifs.

Selon l'organisation de la structure, il participe au suivi administratif du personnel en tenant à jour les dossiers, en procédant aux formalités d'embauche et de départ des salariés et en apportant des réponses conformes au droit du travail aux demandes courantes d'information d'ordre social.

Le secrétaire assistant peut être amené à prendre en charge de manière agile les travaux des collègues des différents secrétariats à tout moment, afin de maintenir une continuité de service, nécessitant une capacité d'adaptation et d'ouverture sur son environnement.

Selon le contexte de la structure, l'utilisation de la langue anglaise peut être demandée pour apporter des réponses à des demandes simples d'un interlocuteur anglophone. Le secrétaire assistant exerce sa fonction avec un degré d'autonomie et de responsabilité qui varie selon la taille et le domaine d'activité de l'entreprise. L'organisation des tâches qui lui incombent relève de

---

<sup>1</sup> <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36804/>



sa propre initiative.

La multiplicité des tâches et des intervenants entraîne des interruptions fréquentes de l'activité en cours et nécessite une appréciation et une gestion des urgences et priorités.

L'essentiel de l'activité s'exerce de façon sédentaire avec l'utilisation d'outils numériques et de progiciels propres à la structure. L'évolution technologique de ces outils nécessite une mise à jour et une adaptation des compétences en permanence. Les horaires sont stables même si l'amplitude des horaires de travail tend à s'élargir pour s'adapter aux flux des sollicitations de la clientèle ou des usagers.

## **LES COMPETENCES ATTESTEES<sup>2</sup>**

---

Compétences attestées :

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

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.

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

Assurer l'administration des achats et des ventes.

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

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

Assurer le suivi administratif courant du personnel.

### TAUX D'INSERTION SELON LA FICHE RNCP

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2016	1735	71	53	42	-

---

<sup>2</sup> <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36804/>



## LE PROGRAMME

---

La formation se compose de **2 activités types** complétées par une période en entreprise :

- *Concernant la formation en FOAD (formation ouverte et à distance), celle-ci est organisée de façon asynchrone via une plateforme nommée « TEACH UP »*
- *Sa méthode pédagogique est dans l'individualisation, une plateforme téléphonique est accessible avec les formateurs du lundi au vendredi de 8h à 18 h des points réguliers sont effectués par téléphone mail ou en Visio.*
- *La durée et le programme sont identiques à la formation en présentiel*
- *Exception faite pour les ateliers organisés en présentiel et l'utilisation de logiciels spécifiques ceux-ci pourront être appréhender lors de la période en entreprise*



## ACTIVITE TYPE 1

---

### ASSISTER UNE EQUIPE DANS LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS ET L'ORGANISATION DES ACTIVITES

**Durée 202 h environ 6 semaines**

*Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.*

#### **Cours théorique sur les modules suivants :**

<b>1</b>	La Production de documents professionnels courants avec les logiciels Word, Excel, Power point (initiation, perfectionnement).	<b>40h</b>
<b>2</b>	La Mise en forme de documents professionnels, gestion et organisation de documents. Avec WORD. La gestion de calculs et formules, mise en forme du contenu, AVEC EXCEL. La conception et présentation professionnelle avec textes, illustrations, graphiques avec POWER POINT. Les courriers professionnels.	<b>45h</b>
<b>3</b>	Les différentes caractéristiques des activités. Les différentes méthodes de travail. L'archivage des documents et des informations. Les enjeux de la traçabilité. La conservation des documents, les délais de conservation. La traçabilité et la conservation des informations. Différence entre traçabilité et archivage. Les différents types d'archivage. Les dispositifs et conditions de la traçabilité.	<b>30h</b>
<b>4</b>	L'objectif de la prise de notes. Comment faire une prise de note. L'écoute la compréhension la synthétisation le stockage l'information.	<b>25h</b>



5	<p>L'accueil de visiteurs et le traitement des appels téléphoniques. Les procédures d'accueil ; accueillir prendre en charge, recevoir bonnes pratiques de gestion des appels téléphoniques.</p> <p>Les règles de base pour répondre à un appel, se présenter, mener l'entretien écoute le transfert prise de congé.</p>	<b>27h</b>
6	<p>Les plannings et l'organisation des activités. Comment organiser une réunion. Définition de la date, lieu, horaires, participants, rédaction de l'ordre du jour. Les différentes étapes pour organiser un déplacement, les formalités, les plannings le transport, les assurances, l'hébergement les différents frais etc...</p> <p>Le contenu du budget, la construction et le suivi des budgets. Organisation du temps de travail et des activités. Analyse des objectifs et des activités individuelles. L'identification du but recherché, la résolution des problèmes. Les antériorités, les échéances, les délais.</p>	<b>35h</b>
<b>TOTAL</b>		<b>202h</b>



**APPLICATIONS PAR DES MISES EN SITUATION CONTEXTUALISEES EVALUEES**

**Durée 196h environ 6 semaines**

*Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.*

Reproduction de textes sous le logiciel Word. De formules de calcul mises en page et graphiques sous le logiciel Excel. Réalisation et conception de présentations professionnelles sous le logiciel PowerPoint. Mise en situation sur des cas pratiques.	<b>60h</b>
Exercices sur l'organisation et planification d'activités.	<b>14h</b>
Exercices de méthodologie de recherche d'informations et de communication.	<b>14h</b>
Exercices d'archivage et de classement.	<b>14h</b>
Jeux de rôle avec mises en situation de scénarios d'accueil de visiteurs. Jeux de rôle avec mises en situation de scénarios d'appels téléphoniques.	<b>21h</b>
Élaboration de prises de notes chronométrées. Exercices de prise de note à partir d'un discours au téléphone. Exercices d'écriture abrégée.	<b>18h</b>
Exercices de rédaction d'écrits professionnels courriers notes de service mails. Élaboration de documents commerciaux. Réalisation d'exercices de travaux administratifs.	<b>18h</b>
Exercices de préparation est suivi de réunion. Exercices d'organisation de déplacements.	<b>18h</b>
Exercice d'établissement de budgets prévisionnels, de projets à faire sous Excel	<b>19h</b>
<b>TOTAL</b>	<b>196h</b>



## ACTIVITE TYPE 2

### TRAITER LES OPERATIONS ADMINISTRATIVES LIEES A LA GESTION COMMERCIALE ET AUX RESSOURCES HUMAINES

**Durée 99 h environ 3 semaines**

*(Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.)*

#### **Cours théoriques sur les modules suivants**

Comment assurer l'administration des achats et des ventes. La gestion des tiers. Les prestations et tarifs. Enregistrement des commandes. Préparation des livraisons. Lancement de la facturation. L'environnement réglementaire (tva et taxes associés). Les différents types de documents. Le carnet de commande.	<b>28h</b>
Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes. La prise en compte des réclamations.	<b>24h</b>
Comment Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale. Différents tableaux de suivi de l'activité. Performance le climat social suivi des effectifs taux de turn over, ancienneté, moyenne, ratio, hommes femmes, absentéisme temps de travail.	<b>24h</b>
Assurer le suivi administratif courant du personnel. Situation et contexte juridique de la fonction et la recherche d'informations. Les textes juridiques applicables, les sources documentaires indispensables, les formalités d'embauche suivre la période d'essai. Organiser les visites médicales, accueillir le salarié en CDD ou en CDI. Maîtriser la gestion du CDD et des intérimis. Quelle durée pour quel motif. Renouvellement et succession.	<b>23h</b>
<b>TOTAL</b>	<b>99h</b>



**APPLICATIONS PAR DES MISES EN SITUATION CONTEXTUALISEES EVALUEES**

**Durée 153 h environ 5 semaines**

*Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.*

Exercice sur l'administration des achats et des ventes factures devis bons de livraison.	<b>12h</b>
Exercice sur les cas de litige à traiter et à résoudre.	<b>12h</b>
Exercice sur l'élaboration de dossiers concevoir présenter et diffuser des documents professionnels.	<b>18h</b>
Exercice de prise de notes chronométrées.	<b>18h</b>
Compte rendu avec tableau et graphique.	<b>20h</b>
Conception le tableau de suivi d'activité avec l'ensemble des indicateurs.	<b>18h</b>
Avec le logiciel CIEL et le logiciel SAGE comptabilité gestion commerciale. Création et mise en place d'un dossier comptable et de gestion commerciale d'une entreprise fictive. Saisi comptable, factures, devis, articles fournisseurs.	<b>21h</b>
Le contexte juridique et la recherche d'information sur les textes applicables, sur les sources documentaires	<b>13h</b>
Exercices d'accueil d'un salarié établissement d'un livret d'accueil. Exercices de procédure de formalités d'embauche avec suivi de période d'essai, exercices sur l'organisation des visites médicales. Établissement de contrat de travail en CDD ou CDI. Exercices sur le départ du salarié. Établissement de certificats de travail. Attestations pôle emploi. Reçu de tout solde de tout compte. Mise à jour du registre du personnel.	<b>21h</b>
<b>TOTAL</b>	<b>153h</b>



## STAGE EN ENTREPRISE : 4 SEMAINES 140 heures

---

Notre centre de formation active son réseau d'entreprise afin de vous aider à trouver un stage qui vous sera le mieux adapté possible.

La recherche d'un stage en entreprise reste à la responsabilité du stagiaire en formation.

## MODALITES PEDAGOGIQUES

---

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Produire des documents professionnels à l'aide la bureautique.
- Assurer la communication écrite et orales des informations.
- Assister une équipe dans l'organisation de ses activités.
- Assurer l'administration des achats et des ventes.
- Assurer l'administration du personnel.

Nos formateurs assurent un suivi régulier des stagiaires : Des points en face à face ou par téléphone permettent de réajuster le programme si besoin.

## METHODE PEDAGOGIQUE

---

La formation est dispensée par des intervenants professionnels issus du monde de l'entreprise.

Nos formations sont dispensées dans l'individualisation.

- L'apprenant en présentiel travaille en autonomie sur des supports élaborés et/ou sélectionnés par le centre de formation et en accompagnement avec les formateurs du centre.
- L'apprenant avance à son rythme.
- L'apprenant en distanciel avance à son rythme et organise sa journée de travail. Il n'y a pas de classes virtuelles.
- Le parcours de formation peut être revu et adapté afin de répondre au mieux aux besoins de chacun.



- Des ateliers en petits groupes peuvent être organisés si l'apprenant rencontre une difficulté particulière lors de son parcours de formation. (En présentiel uniquement).
- L'apprenant en distanciel pour prendre rendez-vous avec le formateur afin de bénéficier d'une session de soutien en Visio ou par téléphone, si besoin.
- Des points réguliers en face à face ou par téléphone, permettront de réajuster le parcours de formation si besoin.

Tout au long de la formation, différents travaux, des travaux sous forme d'exercices, mise en situation, étude de cas, QCM etc....seront à restituer pour correction. La formation étant dans l'individualisation, il est possible que votre formateur donne aux apprenants d'un même parcours de formation, des travaux sous forme d'exercices, mise en situation, étude de cas, QCM etc...de charge et de difficulté différents, en fonction du rythme de chacun.

La formation demande un investissement personnel. Le stagiaire doit montrer un certain intérêt et doit également faire preuve d'initiatives et d'autonomie.

## MOYENS TECHNIQUES

---

- 1 ordinateur équipé du pack office par stagiaire (pour les formations en présentiel uniquement). Les apprenants en distanciel doivent être équipés d'un ordinateur et du pack office et d'une connexion internet pour pouvoir suivre la formation.
- Les apprenants en distanciel pourront travailler sur les logiciels plus spécifiques pendant leur période de stage en entreprise.  
(L'examen s'effectue exclusivement sur les logiciels du pack office).
- Les supports de cours sont fournis par le centre de formation. Des ouvrages complémentaires à la charge du stagiaire peuvent être à prévoir si l'éprouve la nécessité.
- Un écran géant.
- Connexion internet avec fibre optique
- Des brochures spécialisées sont à disposition pour consultation uniquement dans l'enceinte du centre de formation.



## LES FORMATEURS

---

Les formateurs permanents :

- Mme Marie-Isabelle KOVCIC (Bureautique, comptabilité, gestion de la paie, ressources humaines)
- Mme KOVCIC Alexandra (Bureautique, assistantat de direction, secrétariat général et secrétariat appliqué aux structures médicales, marketing et management)
- M. KOVCIC Kévin (Bureautique, comptabilité, Réception en hôtellerie)

Les examens visant l'obtention du titre professionnel ont lieu dans nos locaux situés au 20 rue Verdi- 06000 Nice.

## NATURE DE LA CERTIFICATION VALIDATION

---

### **TITRE PROFESSIONNEL SECRETAIRE ASSISTANT DE NIVEAU 4**

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

L'examen est validé dans nos locaux 20 Rue Verdi 06000 NICE De niveau 4 L'ensemble des modules permet d'accéder au titre professionnel SECRETAIRE ASSISTANT.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules :

L'ensemble des modules 4 au total permet d'accéder au Titre Professionnel de niveau 4 de SECRETAIRE ASSISTANT.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules.



## ACTIONS A EVALUER :

---

Elles se composent de trois parties :

- Une épreuve de synthèse.
- Un questionnement à partir d'une annexe au D.P (dossier professionnel).
- Un entretien final.

## Mise en situation professionnelle :

---

La mise en situation professionnelle est constituée d'une épreuve écrite et une épreuve orale qui se déroulent dans le contexte d'une même entreprise fictive.

- 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 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 À partir d'un scénario préétabli choisi par le jury, le candidat doit traiter un appel téléphonique,

## Entretien technique et entretien final.

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.



Pour cet entretien, le jury doit disposer :

- Des résultats à l'épreuve de synthèse
- Du dossier de synthèse de pratique professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier.

Et pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondants à l'objectif décrit dans le référentiel de certification. (Livret stagiaire).

- Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits.

Notre centre de formation possède l'agrément pour l'organisation des sessions d'examen au titre professionnel. Dont le certificateur est le Ministère du travail de l'emploi et de la solidarité, A ce titre, les épreuves s'effectuent sur le plateau technique de notre centre de formation au 20 rue verdi 06000 Nice.

## CONDITIONS D'ACCES

---

Public :

Cette formation peut accueillir tout public de statut et d'Age différents

- Demandeurs d'emploi
- Salariés en CIF de transition professionnelle
- Particuliers en financement CPF via Mon Compte Formation
- Personnes en situation de handicap : la formation est proposée en distanciel, elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences à distance avec des supports de cours, exercices envoyés par mail, Visio conférence réponses aux questions également par téléphone SMS Skype. Suivi régulier et fréquent du stagiaire. Plateforme téléphonique de 8h30 à 16h30.



## POSSIBILITES DE FINANCEMENT

---

### Demandeurs d'emploi

- Dans le cadre de l'AIF (aide individuelle à la formation)
- Dans le cadre du CSP (contrat de sécurisation professionnelle)

### Salariés

- Dans le cadre du CPF (compte personnel de formation),
- Dans le cadre d'une reconversion professionnelle avec transition pro
- Plan de formation de l'entreprise.

### Personnes en situation de handicap

- Possibilité de financement par l'AGEFIH

## MODALITES DE RECRUTEMENT ET D'ADMISSION

---

### Niveau d'entrée :

Niveau BEP ou équivalent

### Prérequis :

Bonne orthographe, bon rédactionnel, bonne motivation, sérieux, capacités relationnelles, autonomie.

## SELECTION ET INSCRIPTION

---

### Entretien individuel avec le stagiaire et la responsable formation

Entretien de motivation, questionnaires d'évaluation, tests de connaissance générale, tests de rédaction, culture générale, orthographe.

Délai d'inscription : *nous consulter.*



## INDICATEURS DE PERFORMANCE (en 2023)

---

Taux de réussite totale au titre professionnel	67%
Taux de réussite partielle au titre professionnel	33%
Taux de présentation au titre professionnel	100%
Taux de retour à l'emploi	70%
Moyenne des avis stagiaires	4.5/5

## TAUX DE SATISFACTION STAGIAIRES

---

L'organisation	4.7/5
La formation	4.7/5
Les formateurs	4.7/5
Moyenne générale	4.7/5

## DUREE ET TARIFS

---

- Durée prévisionnelle : 700h en centre de formation et 140H mois en entreprise
- Durée totale 840 h durée 6 mois.
- Prochaine session du
- 26/02/2024 au 27/09/2024
- 07 octobre 2024 au 09 avril 2025
- Cout en présentiel 3750.00€ net de taxes
- Cout en distanciel 2750.00€ net de taxes
- Pour toute autre prise en charge : nous consulter.



## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

---

20 Rue VERDI 06000 NICE – Résidence le Verdi-Gounod

Contacts :

Marie Isabelle Kovcic

20 RUE VERDI 06000 NICE

Courriel : [fraserformation06000@gmail.com](mailto:fraserformation06000@gmail.com)

TEL 09.51.75.31.61

Mobile 06.51.48.48.38

Permanence téléphonique du lundi au vendredi de 8h à 17 h

[www.fraser-formation.com](http://www.fraser-formation.com).

*Parking Mozart à proximité*

*Gare SNCF centrale THIERS à 700 M*

*Tramway Alsace Lorraine/Victor*

*Hugo à proximité*

*BUS à proximité*

*Restaurants libre-service pharmacie*

*etc... À proximité*

