

GUIDE DU TITRE SECRÉTAIRE ASSISTANT.E

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV



 04 37 28 09 10

 jpbonardel@platinumformation.com

 www.platinumformation.com

 24 rue Domer, 69007 Lyon

1 . TABLE DES MATIÈRES

1 . TABLE DES MATIÈRES	2
2 . RÉFÉRENTIEL	3
LE MÉTIER.....	4
LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER	5
ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	5
3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP	7
CANDIDAT EN ALTERNANCE	7
CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION	7
4 . LES ÉPREUVES DU TITRE	8
LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)	8
LES EPREUVES DU TITRE	8
La mise en situation professionnel - 04h20	8
L'entretien Technique - 25 mn	8

2 . RÉFÉRENTIEL

Vous suivez un parcours en alternance ou en continu dans le cadre d'un Titre Professionnel. Un titre professionnel est une certification professionnelle délivrée, au nom de l'État, par le Ministère chargé de l'Emploi.

Ils s'adressent à toute personne sortie du système scolaire, déjà engagée dans la vie active, qu'elle soit titulaire d'un contrat de travail ou à la recherche d'un emploi.

Le titre professionnel atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Les titres professionnels sont enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) géré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

LE MÉTIER

L'emploi de secrétaire assistant se caractérise par une grande polyvalence. Le secrétaire assistant joue un rôle essentiel dans le fonctionnement d'un service ou d'une entreprise, ses missions se situant au cœur de l'activité quotidienne. Il intervient en appui administratif et logistique auprès d'un responsable hiérarchique ou d'une équipe, assure la coordination et l'organisation des informations, effectue le suivi administratif des fonctions commerciales ou traite les dossiers administratifs courants des ressources humaines. Il peut contribuer à la gestion de certains dossiers spécifiques.

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 irréprochables. 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 référentiel 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 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 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER

Chacune de ces 9 capacités professionnelles sont rattachées à 2 blocs de compétences distincts :

- **Bloc de Compétence 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).

- **Bloc de compétence 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, Élaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale, Assurer le suivi administratif courant du personnel).

ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS (le cas échéant)

Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels de :

- Secrétaire comptable
- Secrétaire assistant immobilier
- Secrétaire assistant médico-social

<p><u>Alternant</u> Nom : Prénom :</p>	<p><u>Entreprise</u> Nom de l'entreprise Nom du tuteur :</p>
---	---

Tableau d'aide pour l'évaluation	--	-	+	++	NE
C1 - Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités					
<ul style="list-style-type: none"> - Produire des documents professionnels courant - 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 					
C2 - Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines					
<ul style="list-style-type: none"> - 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 					

Remarques et conseils du Tuteur entreprise pour organiser la suite de la mission :

Tuteur Entreprise

Tuteur Pédagogique

Apprenant

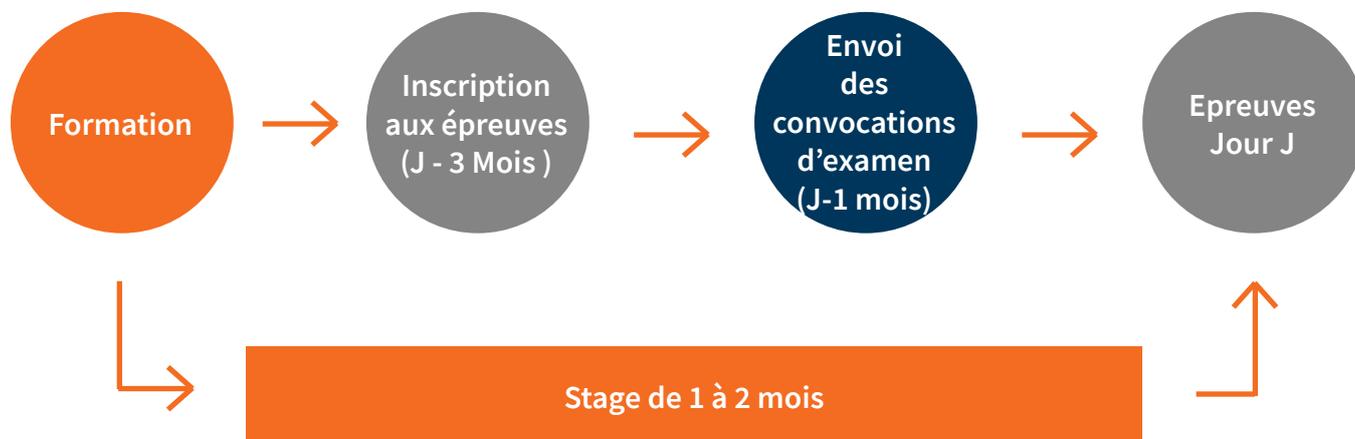
Date

3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP

CANDIDAT EN ALTERNANCE



CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION



Notre école vous propose deux sessions d'examens par an : en juillet et en janvier. Par défaut, vous êtes inscrit à la session d'examen qui suit la fin de votre parcours.

Exemple : vous terminez votre formation (ou votre stage pratique) en janvier, vous pouvez vous présenter aux épreuves d'avril.

N.B. : A votre demande, nous pouvons reporter votre inscription sur une session de validation ultérieure si vous estimez que cela vous permet d'optimiser votre temps de préparation aux épreuves et vous garantit de meilleures chances de réussite. Vous ne pouvez reporter qu'une seule fois

4 . LES ÉPREUVES DU TITRE

LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)

En amont de la session d'examen, le candidat doit remplir un dossier professionnel

Le candidat engagé dans un parcours de formation reçoit son DP à renseigner par Platinum. Le candidat VAE reçoit son DP de l'UT de la DIRECCTE avec la notification de recevabilité de sa candidature à la VAE. Il peut bénéficier d'un accompagnement notamment pour la préparation de son DP.

Tous les candidats portent dans le DP des exemples de leur pratique professionnelle acquise pendant la formation ou au cours de leur expérience professionnelle.

LES ÉPREUVES DU TITRE

La mise en situation professionnel - 04h20

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même entreprise fictive

Mise en situation écrite (4 heures) : 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.

Mise en situation orale (durée 10 + 10 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.

L'entretien technique - 10 mn

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.

L'entretien final - 15 mn

L'entretien, d'une durée de 15 minutes, est réalisé après les épreuves de validation du titre pour le parcours continu de formation et pour le parcours VAE et après l'obtention de l'ensemble des CCP du titre pour les candidats issus d'un parcours progressif de formation.

Le jury évalue la représentation que se fait le candidat de l'emploi et des comportements professionnels induits. Il dispose de l'ensemble du dossier du candidat dont son dossier professionnel (DP).



Accès

EN TRAMWAY

Ligne T2, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN MÉTRO

Ligne B, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN VÉLO'V

15 Place Jean Macé, 69007 Lyon 7E-Arrondissement

Contact

 04 37 28 09 10

 jpbonardel@platinumformation.com

 www.platinumformation.com

 24 rue Domer, 69007 Lyon