

# FORMATION ORGANISER LE TRAVAIL OPÉRATIONNEL DE L'ENTREPRISE

en partenariat avec **PIGIER** 

**RNCP41722**

**CERTIFIANTE**

**ÉLIGIBLE AU CPF**



# Formation Organiser le travail opérationnel de l'entreprise

Obtenez le bloc de compétences n 2 du titre de niveau 5 « Assistant de direction » enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP41722, par décision de France Compétences du 27/11/2025.

**RNCP41722**

**CERTIFIANTE**

**5 à 9 mois**



## **DURÉE**

Durée estimée de l'action de formation : 160 heures en e-learning à distance



## **PRÉREQUIS**

Accessible à tous sans prérequis



## **CERTIFICATION**

Bloc de compétences n 2 de la certification « Assistant de direction » (RNCP41722)



## **EXAMENS**

Mise en situation professionnelle et épreuve orale



## **ÉVALUATION**

Tests en contrôle continu



## **DÉBOUCHÉS**

Assistant / Assistante de direction  
Office Manager

## **OBJECTIF DE LA FORMATION**

Notre formation **Assistant(e) de direction : Organiser le travail opérationnel de l'entreprise** a pour objectif de vous permettre de :

- Gérer et sécuriser l'information de l'entreprise
- Organiser l'environnement et les ressources de travail
- Assurer la relation clients et partenaires
- Suivre l'activité administrative et opérationnelle

# PROGRAMME DE FORMATION

## SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL DE L'ENTREPRISE EN BACK ET FRONT OFFICE

160 heures

- ✔ **PROCÉDER AU RECUEIL OU À LA DIFFUSION DES DONNÉES ET INFORMATIONS**
  - ✔ Sélection d'informations pertinentes selon les besoins du service
  - ✔ Distinction des informations sensibles, internes et publiques
  - ✔ Classement selon l'urgence et l'importance
  - ✔ Vérification de l'accessibilité des informations diffusées (format, lisibilité)
  - ✔ Application des niveaux de confidentialité
  - ✔ Utilisation de méthodes de partage sécurisé (liens temporaires, restrictions)
  - ✔ Prévention des risques liés aux échanges d'informations (phishing, transferts non maîtrisés)
  - ✔ Application de règles de nommage normalisées
  - ✔ Gestion des versions et de l'historique
  - ✔ Cycle de vie du document (archivage, destruction, conservation légale)
  - ✔ Gestion des droits d'accès utilisateurs
  - ✔ Utilisation de métadonnées et tags
  - ✔ Partage sécurisé des documents en interne et en externe
  - ✔ Numérisation et dématérialisation des documents (scan, OCR si applicable, contrôle qualité)
  - ✔ Usage encadré de l'IA pour le classement et la recherche documentaire
  - ✔ Production de documents dans des formats accessibles (PDF balisés, Word structuré)
  - ✔ Respect du FALC selon le contexte
  - ✔ Adaptation de la mise en forme pour garantir la lisibilité
  - ✔ Vérification de l'accessibilité numérique via outils dédiés
  
- ✔ **METTRE EN ŒUVRE LES PROCÉDURES DE SAUVEGARDE DES DOCUMENTS DE L'ENTREPRISE**
  - ✔ Fréquence des sauvegardes
  - ✔ Utilisation de points de restauration
  - ✔ Procédures DSI (plans de secours, PRA/PRA simplifié)
  - ✔ Types de sauvegardes (cloud, serveurs distants, supports internes) et règles d'usage
  
- ✔ **ORGANISER L'ARCHIVAGE DES DONNÉES ET DOCUMENTS DE L'ENTREPRISE :**
  - ✔ Durées légales de conservation
  - ✔ Conditions de conservation
  - ✔ SAE – Service d'archivage électronique

# PROGRAMME DE FORMATION

- ✔ Catégories de données
- ✔ Principes de minimisation et de base légale
- ✔ Suppression sécurisée des données
  
- ✔ **ASSURER LA GESTION DES COMMANDES DE FOURNITURES ET CONSOMMABLES**
  - ✔ Recueil des besoins et comparaison des devis
  - ✔ Circuits de validation
  - ✔ Suivi des coûts (budgets, écarts, justification)
  - ✔ Critères de choix écoresponsables (fournisseurs verts, labels)
  - ✔ Suivi des niveaux et réapprovisionnement périodiques
  - ✔ Réception, contrôle de conformité et stockage physique
  - ✔ Suivi livraison / Gestion des réclamations et litiges
  
- ✔ **ÉLABORER DES DOCUMENTS SUPPORTS DESTINÉS AUX ÉQUIPES**
  - ✔ Livret d'accueil
  - ✔ Procédures internes
  - ✔ Consignes de sécurité
  - ✔ Mise à jour / gestion des versions / date de validité
  - ✔ Structuration des documents
  - ✔ Couleurs & typographies accessibles
  
- ✔ **ORGANISER LES DÉPLACEMENTS ET ÉVÉNEMENTS PROFESSIONNELS**
  - ✔ Affectation des postes de travail / Gestion du flex office
  - ✔ Qualité de Vie et des Conditions de Travail (aménagement ergonomique)
  - ✔ Réservation de salles
  - ✔ Télétravail : organisation, règles internes, équipements et accès
  - ✔ Articulation présentiel/distanciel (organisation hybride)
  - ✔ Référents/procédures en cas d'incident poste de travail
  - ✔ Règles de sécurité incendie / Normes PMR
  - ✔ Signalétique et circulation adaptées
  - ✔ Ergonomie du poste de travail (physique et numérique)
  - ✔ Suivi de la maintenance et des réparations
  - ✔ Organisation des livraisons et installations
  
- ✔ **ACCUEILLIR LES CLIENTS ET PARTENAIRES DE L'ENTREPRISE**
  - ✔ Vocabulaire professionnel adapté

# PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ Présentation de l'entreprise et du service
- ✓ Accueil en anglais (formules pro, orientation, prise de message)
- ✓ Orientation des interlocuteurs / Écoute active et reformulation
- ✓ Handicap (PMR, TSL, déficience auditive)
- ✓ Diversité culturelle
  
- ✓ **ASSURER UN RÔLE DE RELAIS ENTRE LES CLIENTS/PARTENAIRES ET LES DIFFÉRENTS SERVICES**
  - ✓ Questionnement et reformulation des demandes
  - ✓ Choix des canaux adaptés / Relances et vérifications
  - ✓ Respect des délégations, traçabilité et non-substitution
  
- ✓ **GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES OU CONFLICTUELLES**
  - ✓ Posture assertive et neutre
  - ✓ Gestion des émotions / Analyse rapide de la situation
  - ✓ Désamorçage des tensions
  - ✓ Mobilisation des relais internes
  
- ✓ **ASSURER LA GESTION DES FACTURES CLIENTS ET FOURNISSEURS**
  - ✓ Mentions obligatoires (TVA, SIRET...) / Conformité réglementaire
  - ✓ Traitement des factures papier et dématérialisées (portails, PDF, workflow de validation)
  - ✓ Workflow comptabilité / Archivage des factures / Suivi des échéances
  
- ✓ **CONCEVOIR ET METTRE À JOUR DES OUTILS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ**
  - ✓ Formules de base (SOMME, SI...) / Tableaux, graphiques
  - ✓ Plannings d'activité (suivi, mise à jour, diffusion)
  - ✓ Calendriers/échéanciers/jalons simples liés à l'activité du service
  - ✓ Sélection d'indicateurs / Interprétation des tendances et écarts
  
- ✓ **ÉLABORER DES SYNTHÈSES, NOTES ET COMPTES-RENDUS DE RÉUNIONS**
  - ✓ Structuration (titre / points clés / conclusion)
  - ✓ Lisibilité, concision
  - ✓ Traçabilité : décisions, actions, responsables, échéances
  - ✓ IA : prompts pour améliorer la synthèse
  - ✓ Mise en forme accessible

# VOTRE EXPÉRIENCE



Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

## LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



### COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.



### EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.



### SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.



### QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.



### WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.



### SYNTHÈSES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

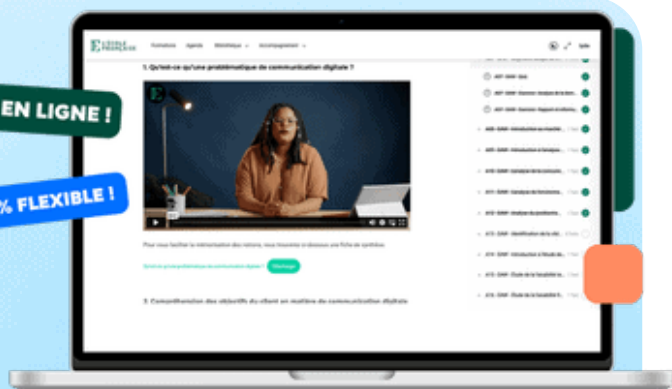
## LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

**VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !**

100% EN LIGNE !

100% FLEXIBLE !



# L'ACCOMPAGNEMENT



Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

## VOTRE MENTOR DÉDIÉ : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

- **Conseils pro** : Vous partage des conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine
- **Évolution des compétences** : Revient sur les notions clés et donne des explications détaillées
- **Boost de motivation** : Écoute et encourage pour surmonter les moments de doute et de challenge
- **Orientation carrière** : Informe et conseille pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels
- **Retours continus** : Vous fait des retours réguliers et constructifs pour optimiser l'apprentissage



### SES MISSIONS :

Vous projeter dans la réalité du secteur et partager des conseils clés pour réussir professionnellement.



## VOTRE RENDEZ-VOUS EN 1 CLIC

- Depuis l'onglet Agenda
- Sur le créneau qui vous convient
- Avec le mentor de votre choix
- Pour répondre à toutes vos questions
- Et bien plus encore !

**VOTRE SÉANCE INDIVIDUELLE VOUS ATTEND**

# LES EXAMENS



Grâce à notre plateforme d'examen à distance en e-surveillance, vous passez votre évaluation en toute sérénité, où que vous soyez. Sécurisée et simple d'utilisation, elle garantit le bon déroulement de votre examen tout en respectant les exigences officielles.

## NOTRE ÉCOLE PARTENAIRE

Cette formation est en partenariat avec PIGIER, l'école de référence pour les métiers du secrétariat depuis plus de 170 ans :

- **25 écoles** réparties à travers la France
- **Plus de 13 000 étudiants** formés chaque année
- Une expertise en secrétariat **reconnue et valorisée par les entreprises**

Choisir PIGIER, c'est opter pour une certification de qualité qui vous ouvre les portes d'une carrière réussie en secrétariat !



## LES EXAMENS DE VOTRE CERTIFICATION

**Bloc 2 : Soutenir le fonctionnement opérationnel de l'entreprise en back et front office – Épreuve écrite et épreuve orale**

– Mise en situation professionnelle individuelle écrite (e-surveillance).

Coefficient : 4

Durée : 4 heures

– Épreuve orale portant sur la gestion des relations avec les clients et partenaires de l'entreprise donnant lieu à un jeu de rôles

Coefficient : 2

Durée : 30 minutes de préparation et 20 minutes de passage

Le candidat doit obtenir une moyenne de 10/20.

## LA FLEXIBILITÉ

### E-SURVEILLANCE

- Depuis chez vous
- Accessible 24h/24 et 7j/7

### MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam et micro
- Connexion internet stable

# NOS OFFRES

	LIGHT	BASE	PREMIUM
<b>CONTENUS PÉDAGOGIQUES</b>			
Cours vidéo animés par des formateurs experts produits dans nos studios	✓	✓	✓
Fiches synthèse et supports PDF téléchargeables	✓	✓	✓
Approche pratique : quiz, exercices et mises en situation	✓	✓	✓
Accès illimité aux contenus à vie*	✓	✓	✓
<b>ACCOMPAGNEMENT EXPERT</b>			
Masterclass interactives animées en direct par un professionnel du secteur	✓	✓	✓
Séances privées de mentorat avec un expert de votre filière	2 séances	6 séances	Illimitées*
Accompagnement personnalisé par nos coachs jusqu'à la certification	✓	✓	✓
<b>COACHING EMPLOYABILITÉ</b>			
Masterclass dédiées : refonte CV, préparation entretien, conférences spécialisées	✓	✓	✓
<b>DURÉE</b>			
Durée de formation et mentorat	5 mois	7 mois	9 mois
* Sous réserve de terminer votre formation dans les délais impartis			
<b>TARIFS</b>			
	<b>1699 €</b> Soit 188,78€ par mois pendant 9 mois	<b>1999 €</b> Soit 222,11€ par mois pendant 9 mois	<b>2399 €</b> Soit 266,56€ par mois pendant 9 mois

# LES AVIS DE NOS APPRENANTS

” — **Delphine** — ★ ★ ★ ★ ★

*Très bonne expérience pour le démarrage de ma formation. Le rendez-vous de rentrée avec Naomi a été clair, structuré et rassurant. Elle a pris le temps de présenter la plateforme, les supports de formation et les*

” — **Pierre B** — ★ ★ ★ ★ ★

*Excellente expérience avec L'École Française. La formation est claire, bien structurée et orientée terrain. Le suivi est sérieux, professionnel et motivant, avec un véritable accompagnement tout au long du parcours. Les contenus sont concrets et directement applicables. Une école fiable et engagée, que je recommande sans hésitation.*

” — **Julie C** — ★ ★ ★ ★ ★

*J'ai décidé de faire une formation chez L'École Française et je suis à 100% conquise. Les coachs et mentors sont très à l'écoute, il y a un réel suivi, la qualité de la formation est excellente. Un grand merci pour tout.*

” — **Ines** — ★ ★ ★ ★ ★

*Pour une première expérience de formation à distance, plutôt satisfaite, reste à continuer à étudier et à être bien concentrée. Très bonne école, je la recommande sans hésitation.*

” — **Chartron A** — ★ ★ ★ ★ ★

*Premier rdv téléphonique très convainquant et rassurant. Je me sens sereine pour débiter ma formation d'assistance de direction. Super encadrement mise place. Ma conseillère pédagogique Charlotte est très agréable et à l'écoute.*

# LES POINTS CLÉS



## ACCOMPAGNEMENT

Coaching personnalisé

Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Mentorat illimité

Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

Service client prioritaire

Un problème ? Une question ? Un besoin ?  
Obtenez une réponse dans les plus brefs



## COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie

Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie

Préparation aux examens

Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre diplôme dans les meilleures conditions.

Approche pratique

Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles



## EXPERTISE

Conférences spécialisées

Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Masterclass interactives

Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.



## LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition. Vous pouvez choisir de financer votre formation par :

- Carte bancaire en mensualités
- Votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son
- Opérateur de compétences
- Les organismes publics comme France Travail
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)



# LE SECTEUR

## LES ENJEUX ACTUELS

Les enjeux du secrétariat contemporain sont multiples, évoluant entre la maîtrise des nouvelles technologies numériques et la préservation d'une communication humaine de qualité, indispensable au bon fonctionnement des entreprises et à la qualité des relations professionnelles.

### **Polyvalence professionnelle**

Les professionnels sont souvent amenés à assumer bien plus que des tâches administratives : coordination entre départements, gestion de projets ou encore interface avec des partenaires extérieurs.

**Opportunité** : cette polyvalence accroît l'employabilité et ouvre la voie à des postes plus stratégiques pour ceux formés en secrétariat.

### **L'importance des qualités humaines**

Le rôle de secrétaire exige une capacité à interagir avec une variété d'acteurs : la direction, les collaborateurs, les clients ou les partenaires. Cela nécessite une sensibilité aux dynamiques interpersonnelles.

**Opportunité** : la maîtrise de ces soft skills peut conduire à des rôles centraux au sein des organisations, renforçant l'importance de l'assistant(e) de direction.

### **La digitalisation du secteur**

Alors que l'automatisation gagne du terrain, le rôle du secrétaire devient moins manuel et plus stratégique. Il pourrait s'agir, par exemple, de l'intégration de chatbots pour la gestion des requêtes courantes ou de l'utilisation de logiciels d'analyse de données pour anticiper les besoins en ressources. Le secrétariat, loin d'être obsolète, se réinvente, accentuant son rôle essentiel au sein des entreprises.

**Opportunité** : se former offre une occasion unique de se positionner à la pointe de cette transformation. En maîtrisant les outils numériques et en développant une compréhension stratégique des besoins de l'entreprise, les assistants de direction d'aujourd'hui peuvent jouer un rôle pivot dans la réussite organisationnelle.

## LES GRANDES LIGNES

**Tâches variées** : recueillir et diffuser les informations, assurer l'archivage, gérer les commandes et stocks, accueillir et orienter les clients et partenaires.

**Environnement de travail** : sièges d'entreprises, organismes publics, établissements éducatifs, grandes entreprises et PME.

**Compétences requises** : sens de l'écoute et discrétion, outils informatiques, capacités rédactionnelles, gestion du temps, coordination et communication.

**Perspectives de carrière** : chef de secrétariat, responsable administratif.



# LES MÉTIERS

## **Assistant / Assistante de direction**

**2200-2600€ NET/MOIS**

Gérer les agendas, anticiper les priorités, faciliter les décisions : l'assistant(e) de direction est le bras droit d'un dirigeant. Discret(e) mais déterminant(e), il ou elle fait gagner du temps à ceux qui en manquent.

## **Office Manager**

**2200-3500€ NET/MOIS**

Fluidifier le quotidien, coordonner les services, anticiper les besoins : l'office manager assure le bon fonctionnement de la structure de l'intérieur. Un pilier organisationnel qui fait tourner la machine.

# Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

**Florence Tersiguel :**

Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de L'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

**Alexandre Tirman :**

Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

**2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes**

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.

Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse :

**[support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr)**. Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.

**3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.**

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante :

**[support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr)**



## ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION



Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

## MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

### 1) Certificateur et certification professionnelle

Certificateur : PIGIER

Titre certifié : Bloc de compétences n 2 « Soutenir le fonctionnement opérationnel de l'entreprise en back et front office » du titre certifié « Assistant de direction » (RNCP 41722)

### 2) Modalités d'inscription aux épreuves du bloc de compétences de la certification professionnelle

Dès que le stagiaire termine sa formation, il pourra passer ses différents examens via la plateforme Macertification.org accessible depuis la plateforme cours. Pour les épreuves orales, l'apprenant sera directement contacté par l'organisme qui gère ces épreuves.

Tous les tarifs d'examens liés au titre certifié sont inclus dans le prix de la formation. Il est à noter que tout apprenant qui aurait suivi la formation à distance peut s'inscrire à toutes les épreuves du titre certifié.

### 3) Modalités d'évaluation lors des épreuves

La certification est composée d'un bloc de compétences. Ce bloc comporte une épreuve écrite et une épreuve orale.

### 4) Document délivré après le passage de la certification professionnelle

Le parchemin de réussite à la certification sera envoyé de manière dématérialisée sous 15 jours après le jury annuel.

Celui-ci est valable à vie.

# ACCESSIBILITÉ HANDICAP

**Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :**

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.



**E** L'ÉCOLE  
FRANÇAISE



[lecolefrancaise.fr](https://lecolefrancaise.fr)

