

FORMATION

Secrétariat

OBJECTIFS

- **Traiter** toutes les informations et documents reçus sous différents formats pour diffusion en interne
- **Gérer** la logistique administrative interne de l'organisation au sein de ses différentes structures (les relations administratives, les espaces de travail, les ressources collectives, etc.)
- **Accueillir** les clients et usagers sur site ou à distance

PUBLIC

Tout Public

PRÉ-REQUIS

Aucun

DUREE

La durée moyenne de l'action de formation est estimée à **20 heures**, dont

- **20 heures** en e-learning à distance

TYPE

Formation à distance

PÉRIODE DE RÉALISATION

Les formations ont été conçues pour être réalisées en 4 semaines. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage. *

ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne en cours de formation.

SANCTION

Bloc de compétences du Diplôme BEP Métiers des services administratifs (RNCP7511)

Epreuves ponctuelles correspondantes au :
Bloc RNCP n°1 (UP1) « Pratiques professionnelles des services administratifs »

Inscription aux épreuves permettant l'acquisition via [ce lien](#) ou physiquement en vous rapprochant de l'académie de votre lieu d'habitation.

() vous disposez néanmoins de 2 mois pour réaliser votre action de formation*

PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

SÉQUENCES À DISTANCE

CONTENU	Durée moyenne estimée (h)
<p>Partie A Les bases de la bureautique Présentation des formatrices, des écrits professionnels et du Passeport professionnel Fournisseurs et prospection téléphonique Passer une commande / Livraison / La gestion des stocks La facture fournisseur La gestion des litiges Les partenaires métiers - Recueil des besoins Choisir son partenaire Suivi de la mission, suivi de la relation</p>	7 h
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter toutes les informations et documents reçus sous différents formats ▪ Gérer la logistique administrative interne de l'organisation 	
<p>Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • QCM 	
<p>Partie B La trésorerie et les comptes bancaires Les besoins en financement et les offres de crédit Les virements et le journal de caisse La fiscalité de l'entreprise et les structures juridiques Les déclarations en ligne, la TVA</p>	3 h
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter toutes les informations et documents reçus sous différents formats ▪ Gérer la logistique administrative interne de l'organisation 	
<p>Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • QCM 	
<p>Partie C Gérer un espace collaboratif Organiser une réunion Suivi des contrats de maintenance Gestion des fournitures de bureau Suivi opérationnel du projet, les acteurs, documents de synthèse</p>	4 h
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traiter toutes les informations et documents reçus sous différents formats • Gérer la logistique administrative interne de l'organisation 	
<p>Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • QCM • La réalisation de divers exercices d'application* 	2h30
<p>Partie D 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 / Formation Excel niveau 1</p>	

Assurer l'accueil - Renseigner et orienter le public Planifier et gérer les rendez-vous de patients et d'usagers Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient/usager Retranscrire des informations à caractère médical ou social Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers - Coordonner les opérations liées au parcours du patient/usager Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social Les bases orthographiques	3 h30
Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter toutes les informations et documents reçus sous différents formats ▪ Gérer la logistique administrative interne de l'organisation au sein de ses différentes structures ▪ Accueillir les clients, usagers et patients sur site ou à distance ▪ Gérer la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur ▪ Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur 	
Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : <ul style="list-style-type: none"> • QCM 	
TOTAL estimé à distance	20 h

**ce temps correspond à un travail personnel du Stagiaire réalisé en dehors du LMS.*

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéos sont mis à la disposition du Stagiaire, sur une plateforme e-learning accessible à l'url suivant : <https://cours.lecolefrancaise.fr/>

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le Stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning de **l'ÉCOLE FRANÇAISE**, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le Stagiaire prendront la forme de tests, quiz ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

À l'issue de la formation, les Stagiaires recevront une **attestation de formation** de la part de l'École Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.

Conception pédagogique de la formation

Les compétences et qualifications des formateurs :

Le parcours de formation de l'École Française a été conçu par 2 professionnels du secteur (*), à savoir :

- Stéphanie : après un bac en sciences médico-sociales, elle exerce le métier de secrétaire médicale pendant 14 ans avant de se former au Titre Professionnel en Formateur Professionnel d'Adultes. Depuis 2016, elle forme des apprenants sur les titres professionnels suivants : EAA, SA, SAMS, TOSA.

- Marcelline : à la suite d'un BTS Assistante de direction obtenu en 2006, Marcelline a exercé pendant 10 ans le métier d'assistante de direction/assistante administrative et commerciale. En 2017, elle devient auto-entrepreneur et occupe le poste d'office manager au sein de diverses sociétés.
- Laurette : après avoir suivi une formation RNCP Assistante de Direction, Laurette occupe le poste d'Assistante commerciale pendant 6 ans, avant de devenir Assistante de Direction Commerciale depuis 2017.

(* Afin de respecter les données à caractère personnel et la vie privée des formateurs et formatrices ayant conçu le parcours de formation, l'ÉCOLE FRANÇAISE conserve leurs noms de famille confidentiels.

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 Gilbert-Tersiguel : Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de l'Ecole Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

Astrid Clémares : Maîtrise Droit Privé, Paris XII, Directrice des consultants pédagogiques de L'Ecole Française, assistée d'une équipe de conseillers et experts métiers dédiés par parcours de formation.

Tony Grave Marditsas : Maîtrise Management International, Aix-Marseille Université, Responsable des mentors dédiés aux parcours de formation au sein de l'Ecole Française.

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 administration@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 conditions d'accès dépendent de la formule tarifaire LIGHT, BASE, ou PREMIUM que le Stagiaire a choisi (Cf ci-dessous).

Le professionnel expert possède une expérience en gestion administrative de plus de 14 ans au sein de diverses sociétés.

Il dispose des qualités suivantes :

- ✓ Goût de la transmission de ses connaissances

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 de maximum de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : administration@lecolefrancaise.fr

Le délai d'assistance pourra être plus rapide en fonction de la formule tarifaire LIGHT, BASE, ou PREMIUM (Cf ci-dessous).

Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de l'Ecole Française. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne
2. Les exercices d'évaluation : quiz type QCM, réalisation d'études de cas ou mises en situation professionnelles

La possibilité de conserver ou télécharger les contenus pédagogiques dépend de la formule tarifaire **LIGHT**, **BASE**, ou **PREMIUM** (choisie lors de la validation de la Commande sur la Plateforme MonCompteFormation), dont voici les caractéristiques :

- **Formule LIGHT à 699€ :**
 - assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
 - horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
 - mentorat avec un professionnel-expert : 2 rendez-vous privés maximum
 - supports avancés téléchargeables
 - vidéos accessibles pendant 2 mois
- **Formule BASE à 999€ :**
 - assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
 - horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
 - ouverture le samedi et jours fériés de 10 h à 18h
 - mentorat avec un professionnel-expert : 5 rendez-vous privés maximum
 - supports avancés téléchargeables
 - vidéos accessibles pendant 1 an à l'issue de la formation
 - contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité

- **Formule PREMIUM à 1 379€ :**
 - assistance pédagogique **prioritaire** par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
 - horaires d'ouverture **étendus** du lundi au vendredi de 9h à 21h
 - ouverture le samedi et jours fériés de 10 h à 18h
 - mentorat avec un professionnel-expert : rendez-vous privés accessibles en illimité
 - supports avancés téléchargeables
 - accès illimité aux vidéos à l'issue de la formation
 - contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité
 - communauté d'entraide en ligne entre apprenants et Alumnis

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'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation.

Modalités de sanction de l'action de formation

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences.

L'inscription au passage de cette certification doit être effectuée par le Stagiaire, auprès du certificateur déclaré dans le programme, ainsi que sur la plateforme MonCompteFormation, et dans les conditions rappelées ci-après.

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation téléchargeable au format PDF sur la plateforme e-learning de l'École Française, à la fin de la formation.

1/ Certificateur et certification

- **Certificateur** : Ministère de l'Education Nationale

- **Certification professionnelle : BEP Métiers des services administratifs** (fiche RNCP7511)

Bloc de compétences concerné :

- Bloc n°1 (UP1) « Pratiques professionnelles des services administratifs »

2/ Modalités d'inscription aux épreuves de certification

Dès que l'apprenant termine sa formation, il doit s'inscrire en tant que **candidat libre / candidat individuel** au BEP Métiers des services administratifs. L'inscription se fait une fois par an, en automne avec des examens organisés par le Rectorat, dans le courant du mois de juin. L'inscription peut se faire en ligne via ce [lien](#), ou bien physiquement auprès du rectorat de l'académie dont dépend le Stagiaire (en fonction de son domicile). Selon l'académie, l'inscription peut être **gratuite ou bien payante** (des frais de 5,00 € peuvent être appliqués).

Bien entendu, lors de son passage en candidat individuel, le candidat est libre de passer uniquement les examens correspondant aux blocs de compétences étudiés en formation, en s'inscrivant aux épreuves sous une forme progressive. En l'occurrence ici, avec la formation Secrétariat – option milieu médical, l'apprenant aura été préparé aux **épreuves conduisant à l'Unité UP1 – Pratiques professionnelles des services administratifs**.

Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire à cette certification. Aucun prérequis n'est demandé.

3/ Modalités d'évaluation lors des épreuves

- **40 minutes d'activités professionnelles avec 20 minutes de préparation**

L'épreuve est conduite par deux professeurs (ou formateurs) chargés des enseignements correspondants aux activités professionnelles évaluées. Elle comporte deux phases :

- **Phase 1** (dure 20 minutes) : les compétences relatives aux activités administratives à caractère technique et organisationnel sont évaluées à partir d'un poste de travail informatisé adapté aux activités proposées.

Il est demandé au candidat :

- ✓ D'exécuter tout ou partie d'une ou plusieurs tâches
- ✓ De commencer et expliquer sa démarche
- ✓ D'effectuer une ou plusieurs vérifications des informations manipulées
- ✓ De procéder au contrôle de la qualité des productions et des résultats obtenus

- **Phase 2** (dure 20 minutes) : les compétences relatives aux activités administratives à caractère relationnel en situation de communication orale. Au cours de cette phase de l'épreuve, le candidat est amené à :

- ✓ Simuler tout ou en partie de la situation de communication orale
- ✓ Commenter et expliquer sa démarche
- ✓ Vérifier l'efficacité de sa communication
- ✓ Procéder au contrôle de la qualité de ses prestations et des résultats obtenus

Critères d'évaluation (l'épreuve fait l'objet d'une notation sur 20 points) :

- Respect de consignes de travail, de règles, de procédures
- Pertinence de la démarche de traitement de l'information suivie
- Efficacité dans l'utilisation des outils et des technologies
- Qualité des documents produits et des résultats obtenus
- Adaptation de la communication et du comportement à la situation
- Qualité de l'expression orale et écrite

L'évaluation de la prestation du candidat est conduite à l'aide d'une grille nationale.

Bien entendu, lors de votre passage en candidat individuel, le Stagiaire est libre de passer uniquement l'examen correspondant **au bloc de compétences** appris en formation. En l'occurrence ici, avec la formation Secrétariat – option milieu médical, vous aurez appris les compétences du Bloc n°1 (UP1) « **Pratiques professionnelles des services administratifs** ».

4/Attestation de réussite

Si le candidat obtient une note supérieure ou égale à 10 à l'examen, une **attestation reconnaissant l'acquisition des compétences** correspondantes à l'unité constitutive considérée lui sera délivrée par le Recteur de l'Académie.

Ces résultats sont **valables pendant 5 ans** à compter de la date de leur obtention. Le Candidat pourra, pendant cette durée, passer les autres blocs de compétences conduisant au BEP Métiers des services administratifs.