ASSISTANT(E)

# Assistant(e) de plusieurs managers : arbitrer, négocier et tenir ses délais

Trois managers demandent la même chose pour le même jour et chacun considère sa demande prioritaire. L'assistant(e) accepte tout puis constate qu'il est impossible de tenir. Les arbitrages se font dans l'urgence et souvent au profit du plus insistant ou du plus proche hiérarchiquement. Deux jours pour construire un mode de fonctionnement explicite avec chaque manager : règles de sollicitation, critères de priorité partagés, façon d'annoncer un délai et de renégocier un engagement. Les situations de tension les plus fréquentes sont rejouées jusqu'à trouver une formulation tenable.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **2 jours — 14 h** | **Présentiel ou à distance** | **À partir de 1 450 € HT** | **11 jours ouvrés après validation du financement.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Assistant(e)s et secrétaires travaillant pour plusieurs responsables au sein d'un même service ou de services différents.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE**
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Établir avec chaque manager des règles de sollicitation explicites
- Hiérarchiser des demandes concurrentes à partir de critères partagés
- Annoncer un délai réaliste et le tenir ou le renégocier à temps
- Refuser ou différer une demande sans dégrader la relation
- Rendre visible sa charge de travail auprès de ses donneurs d'ordre

## 03 Programme détaillé

### M1 Cartographier ses donneurs d'ordre

- Comprendre ce que chacun attend vraiment
- Recenser les managers servis et la nature de leurs demandes
- Repérer les modes de fonctionnement et les irritants de chacun
- Mesurer la charge réelle générée par chaque périmètre
- Identifier les zones de recouvrement et de conflit
- Atelier : Cartographie des demandes d'un mois par manager avec estimation du temps consommé.

### M2 Contractualiser le fonctionnement

- Poser les règles avant la crise
- Préparer un entretien de cadrage avec chaque manager
- Formaliser les délais usuels et les canaux de sollicitation
- Définir ce qui relève de l'urgence et ce qui n'en relève pas
- Faire valider les règles et les rendre visibles
- Mise en situation : Entretien de cadrage joué avec un manager réticent à formaliser ses demandes.

### M3 Arbitrer les demandes concurrentes

- Décider vite avec des critères solides
- Appliquer des critères de priorité connus des managers
- Distinguer l'urgence réelle de l'urgence ressentie
- Faire trancher le conflit de priorité par les managers eux-mêmes
- Tracer les arbitrages rendus pour pouvoir les expliquer
- Cas pratique : Traitement d'une matinée type où quatre demandes urgentes tombent en moins d'une heure.

### M4 Préserver la relation dans la tension

- Dire non sans rompre
- Annoncer un délai qui ne correspond pas à l'attente
- Refuser une demande en proposant une alternative
- Signaler une surcharge avant qu'elle ne produise un incident
- Réparer la relation après un arbitrage mal vécu
- Mise en situation : Annonce d'un report à un manager qui a déjà engagé sa parole auprès d'un client.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
Présentiel ou à distance

**LIEU / FORMAT**
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

**MÉTHODES MOBILISÉES**
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

**DÉLAI D'ACCÈS**
11 jours ouvrés après validation du financement.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

**DATES / SESSIONS**
Entrées permanentes

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|
| Inter-entreprises | -10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session. | **À partir de 1 450 € HT** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr