ASSISTANT(E)

Assistant(e) : organiser, communiquer et suivre ses missions clés

Le poste d'assistant(e) se remplit d'un peu de tout : un agenda qui bouge sans arrêt, des demandes qui arrivent par téléphone et par messagerie en même temps, des dossiers à relancer. Faute de repères sur le périmètre réel du métier, on traite ce qui crie le plus fort et on laisse filer ce qui compte. Deux jours pour poser les missions qui structurent la fonction : organiser le travail et l'information, communiquer avec les interlocuteurs internes et externes, suivre les dossiers jusqu'à leur terme. Chaque participant repart avec la cartographie de son poste et un plan de progression.

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 en prise de fonction ainsi que toute personne occupant un poste d'assistanat sans avoir été formée au métier.

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 :

- Délimiter le périmètre de son poste et ses zones d'autonomie
- Organiser l'agenda et les déplacements en anticipant les aléas
- Structurer le classement et la circulation de l'information
- Adapter sa communication écrite et orale à chaque interlocuteur
- Assurer le suivi des dossiers jusqu'à leur clôture

03 Programme détaillé

M1 Le périmètre du poste

- Savoir ce que recouvre vraiment la fonction
- Distinguer les tâches d'exécution des missions de coordination
- Repérer les attentes implicites de son manager et de ses interlocuteurs
- Identifier ses marges d'initiative et ses limites
- Formuler son rôle en une phrase compréhensible par tous
- Atelier : Chaque participant rédige la cartographie de son poste et la présente au groupe.

M2 Organiser le travail et l'information

- Tenir l'agenda et les dossiers sans perte
- Gérer un agenda soumis aux modifications de dernière minute
- Préparer les déplacements et les réunions en amont
- Construire un plan de classement partagé et durable
- Sécuriser la traçabilité des documents sensibles
- Cas pratique : Réorganisation d'une arborescence de fichiers devenue inexploitable.

M3 Communiquer avec justesse

- Le bon message au bon interlocuteur
- Adapter le registre à l'interlocuteur interne ou externe
- Poser des questions de cadrage avant d'agir
- Rédiger des messages courts qui appellent une décision
- Dire non ou différer sans fermer la relation
- Mise en situation : Réponse à un interlocuteur qui exige une information que l'on n'est pas autorisé à transmettre.

M4 Suivre les dossiers jusqu'au bout

- Relancer sans harceler et clore proprement
- Mettre en place un outil de suivi simple et réellement tenu à jour
- Repérer les dossiers qui s'enlisent et les signaler
- Construire une relance écrite qui obtient une réponse
- Clore un dossier et archiver ce qui doit l'être
- Atelier : Construction d'un tableau de suivi appliqué aux dossiers en cours du participant.

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