PROGRAMME DE FORMATION

Office manager : piloter les services généraux et la vie de bureau

Métiers & Certifications

RÉFÉRENCE
WF-0734

VERSION
V2026-004

ÉDITION
2 novembre 2026

DOMAINE
Métiers & Certifications

DURÉE
35 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
7 modules
29 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Définir le périmètre du poste d'office manager et organiser le traitement des demandes internes par un catalogue de services et des priorités.

Gérer les locaux et les espaces de travail : occupation, maintenance, interventions et réaménagement.

Conduire un achat général : expression du besoin, consultation, comparaison des offres, contrat et suivi de la qualité d'un prestataire.

Construire, suivre et optimiser le budget des services généraux.

Organiser, avec la direction, la prise en compte des obligations liées aux locaux (sécurité, prévention, accès) et la gestion d'un incident.

Organiser l'arrivée et le départ des collaborateurs, les événements internes et la communication de la vie de bureau.

Piloter le service par des indicateurs et présenter un bilan et un plan d'amélioration à la direction.

L'essentiel de la formation

Public visé

Assistants et assistantes de direction ou d'équipe, chargés d'accueil, responsables administratifs de TPE-PME et toute personne qui prend en charge, ou s'apprête à prendre en charge, les services généraux et la vie de bureau d'une entreprise : locaux, prestataires, achats généraux, budget, accueil des collaborateurs et événements internes.

Prérequis

- Avoir une première expérience en entreprise (assistanat, accueil, administration ou fonction support).
- Savoir utiliser un traitement de texte et un tableur (saisie, formules simples, tri).
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calvéa Conseil, cabinet de 60 salariés sur deux étages ; Studio Ortelle, agence de 25 personnes qui déménage ; Groupe Bréhal, siège de 140 salariés en bureaux partagés — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (études de cas, décisions, rédactions de procédures et de cahiers des charges, exercices sur tableur, analyses d'erreurs) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique, le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : dossier de prise de poste d'office manager dans une entreprise fictive (diagnostic du service, plan d'actions, budget annuel, cahier des charges d'un prestataire, procédure d'accueil d'un nouvel arrivant, carte des obligations liées aux locaux), corrigé sur grille, et questionnaire de 25 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **2 770 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

7 modules, 29 leçons — durée totale 35 h.

01 Le rôle de l'office manager et l'organisation du service

1. Positionnement — office management
2. Les missions de l'office manager
3. Recevoir, trier et prioriser les demandes
4. Catalogue de services, procédures et suivi
5. Atelier de synthèse — Le rôle de l'office manager et l'organisation du service

02 Gérer les locaux et les espaces de travail

1. Analyser l'occupation des espaces
2. Organiser la maintenance et les interventions
3. Conduire un réaménagement ou un déménagement
4. Atelier de synthèse — Gérer les locaux et les espaces de travail

03 Acheter et piloter les prestataires

1. Exprimer le besoin et consulter
2. Comparer les offres et contractualiser
3. Suivre la qualité des prestations et gérer les fournitures
4. Atelier de synthèse — Acheter et piloter les prestataires

04 Construire et suivre le budget des services généraux

1. Construire le budget annuel
2. Suivre les dépenses et analyser les écarts
3. Optimiser les coûts des services généraux
4. Atelier de synthèse — Construire et suivre le budget des services généraux

05 Sécurité des locaux et gestion des incidents

1. Repérer les obligations liées aux locaux
2. Exercices d'évacuation, accès et visiteurs
3. Gérer un incident et assurer la continuité
4. Atelier de synthèse — Sécurité des locaux et gestion des incidents

06 Vie de bureau et expérience collaborateur

1. Organiser l'arrivée et le départ des collaborateurs
2. Organiser un événement interne
3. Communication interne et écoute des collaborateurs
4. Atelier de synthèse — Vie de bureau et expérience collaborateur

07 Piloter et améliorer le service

1. Construire le tableau de bord du service
2. Une démarche responsable des services généraux
3. Présenter le bilan et le plan d'amélioration
4. Atelier de synthèse — Piloter et améliorer le service