

Agent d'accueil et de secrétariat

RNCP40196 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	324, 324t
Formacode(s)	35054
Code(s) ROME	M1607, M1601, M1602, M1606
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	25/05/2029

Certificateur(s)

MINISTERE DES ARMEES · SIRET : 11009001600053

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
Ecole des spécialités du commissariat des armées (ESCA)	—	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification professionnelle d'Agent d'accueil et de secrétariat permet à ses titulaires d'exercer des fonctions polyvalentes d'accueil-information, de secrétariat et de soutien administratif dans une grande variété d'environnements et de contextes d'emploi. Les compétences développées répondent aux attentes des employeurs dans ces métiers en pleine évolution : nouvelles organisations du travail, intégration des nouvelles technologies notamment pour la gestion et la communication des informations, ou encore orientations « relation clients » observées pour

les métiers de l'assistance.

Malgré une contraction de l'emploi dans ces métiers, les recrutements perdurent du fait de la nature transverse de ces fonctions à tous les secteurs d'activité, et de leur dimension relationnelle essentielle aux structures d'emploi. Les titulaires de la certification peuvent ainsi exercer leur métier au sein d'entreprises privées, publiques, de collectivités territoriales, de l'administration ou encore dans le secteur associatif.

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités de l'agent d'accueil et de secrétariat s'articulent autour de 3 blocs de compétences :

Accueillir et informer les administrés

- Accueil et compréhension de la demande.
- Traitement de l'information et réponse aux sollicitations

Exécuter les tâches administratives de secrétariat

- Gestion du courrier « arrivée »
- Conception d'un document.
- Gestion et distribution de l'information.

Soutenir les activités administratives du service

- Réalisation de travaux administratifs courants

- Organisation des réunions
- Communication de l'information

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Accueillir l'administré, en face-à-face ou par téléphone, en adaptant sa communication et sa posture, dans le respect des principes d'accueil, en tenant compte notamment des situations de handicap, afin d'identifier son besoin.
- Prendre en compte et reformuler la demande afin de s'assurer d'une bonne compréhension de la nature et de son urgence.
- Répondre à la demande, de manière appropriée, par un traitement des demandes de son périmètre ou par l'orientation vers les services compétents, en garantissant la régulation et la priorisation des dossiers.
- Transmettre les éléments de réponse par voie électronique dans le respect général sur la protection des données et la confidentialité.
- Réaliser le suivi du courrier « arrivée », à l'aide de systèmes d'informations dédiés, afin de garantir la traçabilité des documents, dans le respect des échéances et des règles de confidentialité.
- Rédiger un courriel ou document simple dans le cadre des consignes reçues, en appliquant les règles de correspondance administrative, d'orthographe, de grammaire, de bienséance et de courtoisie.
- Mettre en forme et présenter les documents d'usage courant en utilisant les outils bureautiques et en respectant la charte graphique institutionnelle, pour transmission vers les destinataires identifiés.
- Transmettre les documents à leur(s) destinataire(s) par le canal de diffusion (courriel, messagerie officielle, voie postale), en prenant en compte les normes d'acheminement selon le niveau de confidentialité, dans le respect des règles de la sécurité des systèmes d'information.
- Participer à l'archivage des documents, papier et numérique, en s'appuyant sur le plan de classement et les règles de nommage informatique, dans l'objectif d'assurer la traçabilité, de faciliter la disponibilité et garantir la bonne conservation des documents ou données.
- Contribuer aux tâches courantes de l'administration du service dans le recueil et la saisie de données, en utilisant un logiciel bureautique ou un système informatique dédié à la ressource humaine, dans le respect des règles de sécurité des systèmes d'information (SSI).
- Contribuer à la planification des activités, en utilisant un outil agenda numérique, afin de faciliter l'organisation au sein du service, en anticipant les futurs besoins.
- Préparer une réunion, dans le cadre matériel, logistique et documentaire, en participant à la mise à disposition des outils numériques et à l'accueil des participants, notamment en situation de handicap.
- Contribuer à la diffusion de l'information au sein du service en la transmettant, par voie d'affichage, par voie numérique, sur application des consignes données, dans le respect des procédures liées à la sécurité des systèmes d'informations et de communication.

Blocs de compétences

RNCP40196BC01 — Accueillir et informer les administrés

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir l'administré, en face-à-face ou par téléphone, en adaptant sa communication et sa posture, dans le respect des principes d'accueil, en tenant compte notamment des situations de handicap, afin d'identifier son besoin.
- Prendre en compte et reformuler la demande afin de s'assurer d'une bonne compréhension de sa nature et de son urgence.
- Répondre à la demande, de manière appropriée, par un traitement des demandes de son périmètre ou par l'orientation vers les services compétents, en garantissant la régulation et la priorisation des dossiers.
- Transmettre les éléments de réponse par voie électronique dans le respect général sur la protection des données et la confidentialité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

RNCP40196BC02 — Exécuter les tâches administratives de secrétariat

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser le suivi du courrier « arrivée », à l'aide de systèmes d'informations dédiés, afin de garantir la traçabilité des documents, dans le respect des échéances et des règles de confidentialité.
- Rédiger un courriel ou document simple dans le cadre des consignes reçues, en appliquant les règles de correspondance administrative, d'orthographe, de grammaire, de bienséance et de courtoisie.
- Mettre en forme et présenter les documents d'usage courant en utilisant les outils bureautiques et en respectant la charte graphique institutionnelle, pour transmission vers les destinataires identifiés.
- Transmettre les documents à leur(s) destinataire(s) par le canal de diffusion (courriel, messagerie officielle, voie postale), en prenant en compte les normes d'acheminement selon le niveau de confidentialité, dans le respect des règles de la sécurité des systèmes d'information.
- Participer à l'archivage des documents, papier et numérique, en s'appuyant sur le plan de classement et les règles de nommage informatique, dans l'objectif d'assurer la traçabilité, de faciliter la disponibilité et garantir la bonne conservation des documents ou données.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

RNCP40196BC03 — Soutenir les activités de service

LISTE DE COMPÉTENCES

- Contribuer aux tâches courantes de l'administration du service dans le recueil et la saisie de données, en utilisant un logiciel bureautique ou un système informatique dédié à la ressource humaine, dans le respect des règles SSI.
- Contribuer à la planification des activités, en utilisant un outil agenda numérique, afin de faciliter l'organisation au sein du service, en anticipant les futurs besoins.
- Préparer une réunion, dans le cadre matériel, logistique et documentaire, en participant à la mise à disposition des outils numériques et à l'accueil des participants, notamment en situation de handicap.
- Contribuer à la diffusion de l'information au sein du service en la transmettant, par voie d'affichage, par voie numérique, sur application des consignes données, dans le respect des procédures liées à la sécurité des systèmes d'informations et de communication.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

- contrôles de connaissances ;
- mises en situation contextualisées ;
- études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Au sein du ministère des armées, l'agent d'accueil et de secrétariat assure des fonctions d'accueil, de secrétariat et d'information du personnel sur les questions administratives, notamment dans le domaine des ressources humaines. Il peut exercer son activité auprès d'une autorité ou au sein d'un bureau dans diverses structures : en état-major ou en administration centrale, dans des unités décentralisées, des unités interministérielles, service de secrétariat général ou secrétariat particulier. Il peut être employé dans différents contextes : en métropole, en outre-mer ou à l'étranger ; au sein d'unités embarquées ou à terre dans les bases militaires ou groupement de soutien du commissariat. L'activité peut s'exercer les week-ends, les jours fériés et être soumise à des astreintes.

Dans le secteur civil, ses compétences transverses lui ouvrent l'accès à toute branche d'activité et type d'entreprise dans le secteur public, privé ou associatif.

L'agent d'accueil et de secrétariat doit faire preuve de discrétion professionnelle. Son activité nécessite des qualités d'organisation pour gérer les priorités, répondre aux urgences et s'adapter à l'imprévu. La réalisation des travaux sur ordinateur impose une attention visuelle prolongée.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Au sein du ministère des armées :

- Agent d'accueil dans les pôles ATLAS
- Agent de secrétariat d'un bureau de coordination
- Agent de secrétariat au sein d'un bureau de service courant
- Agent de secrétariat auprès d'un secrétariat central / général
- Assistant de commandement
- Agent d'une cellule de management de l'information
- Agent de secrétariat d'un bureau de coordination
- Agent de secrétariat au sein d'un bureau de service courant

Dans le secteur privé, public ou associatif:

- Agent de secrétariat
- Agent administratif et d'accueil
- Employé administratif et d'accueil

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 144 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L2X60 — Agents d'accueil et d'information · tension 1/5 (Très faible) L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	96 301
Jugés difficiles à recruter	23 %
Emplois saisonniers	22 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L2X60 — Agents d'accueil et d'information L2X61 — Agents administratifs L3X80 — Secrétaires de direction L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS
Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
L'entrée en formation est réservée aux militaires et civils du ministère des Armées

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE
Le jury de certification (hors VAE) est composé de cinq membres
:
• le président ;
• deux membres du « collège professionnel » si possible ;

- deux membres du « collège formateur ».

La composition du jury concourt à une représentation équilibrée des hommes et des femmes

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury VAE est composée de 2 à 5 membres dont au moins une personne qualifiée au titre de la certification visée. La composition du jury concourt à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	25/05/2029
-------------------------------------	------------

Date de dernière délivrance possible	25/05/2029
--------------------------------------	------------

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	494	0	100 %	—
2022	402	0	100 %	—
2021	467	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP15142

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40196/>