

Assistant de secrétariat et de soutien administratif

RNCP42026 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	324p, 324t
Formacode(s)	35054
Code(s) ROME	M1604, M1607, M1602
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	08/07/2030

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

Cette certification professionnelle permet d'exercer son activité dans le domaine du secrétariat et du soutien administratif dans une grande variété d'environnements et de contextes d'emploi. L'assistant de secrétariat et de soutien administratif assure des fonctions polyvalentes et transverses qui tiennent un rôle essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise au quotidien. Il intervient en appui administratif et logistique par des actions de soutien contribuant à l'efficacité du service ou de l'autorité dont il dépend en prenant appui, le cas échéant, sur un ou plusieurs agents d'accueil et de secrétariat qu'il encadre. Ainsi, il organise et coordonne la gestion administrative de son entité, garantit et assure un soutien administratif de qualité à la direction et aux équipes, et met en œuvre la politique de communication interne et externe de sa structure.

L'assistant de secrétariat et de soutien administratif est soumis à l'obligation de discrétion professionnelle. Son activité nécessite en effet le respect le plus strict de la confidentialité des informations auxquelles il a accès et l'application des règles de sécurité et autres normes de la structure (notamment cybersécurité, sécurité des systèmes d'information, RGPD, protocoles de communication, règles de conservation archivage des données ...). Son activité nécessite également des qualités d'organisation pour gérer les priorités, répondre aux urgences et s'adapter à l'imprévu. La digitalisation des activités nécessite une réalisation accrue des travaux sur ordinateur et impose une attention visuelle prolongée. Selon le contexte de la structure, l'utilisation de la langue anglaise peut être demandée pour apporter des réponses à des demandes simples d'un interlocuteur anglophone.

Les compétences développées par cette certification tiennent compte des profondes évolutions à l'œuvre dans ces métiers : nouvelles organisations du travail, intégration des nouvelles technologies numériques (maîtrise des outils informatiques et de partage de l'information, intégration de données au sein des SI) 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

- Coordination des activités administratives de la structure
- Gestion de l'accueil et prise en charge de la demande et de la relation client
- Gestion et archivage des données de la structure
- Participation à l'optimisation du fonctionnement administratif et fonctionnel de la structure
- Suivi administratif et financier
- Diffusion et gestion des informations interne et externe
- Gestion des outils de communication professionnelle

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Manager les flux d'information avec des correspondances spécifiques en appliquant les protocoles de sécurité et de confidentialité, afin de fluidifier la circulation des informations et d'assurer une coordination efficace entre les services
- Rédiger ou superviser la rédaction des courriers professionnels structurés et adaptés (lettres, notes, courriels etc.) en utilisant les outils informatiques adéquats, tout en respectant les règles de correspondance, les usages de courtoisie et les normes en vigueur dans l'environnement professionnel
- Planifier et organiser la mise en œuvre de réunions ou d'évènement type séminaire (présentiel ou distanciel) en coordonnant les moyens nécessaires à leur bon déroulement (logistique, équipements informatiques, supports de présentation) et en assurant la diffusion des informations préalables (ordre du jour, convocations) tenant compte d'éventuelles contraintes ou situations particulières (langues étrangères ; situations de handicap ; accessibilité etc.)
- Rédiger ou valider des comptes rendus de réunion avec les outils numériques à disposition en sélectionnant les informations essentielles, puis assurer leur diffusion en utilisant les outils de communication adaptés, afin de garantir la traçabilité et le suivi des faits marquants de l'entreprise
- Organiser et superviser l'accueil physique, téléphonique, via les outils de communication numériques des interlocuteurs internes et externes en identifiant leur demande, afin de les orienter efficacement vers le service et de répondre à leurs requête
- Fournir des informations précises et fiables aux interlocuteurs internes et externes, en répondant à leurs demandes de manière claire et professionnelle, et en garantissant un service de qualité en adéquation avec les éventuelles situations de handicap et particularités des interlocuteurs
- Organiser et appliquer les règles de management de l'information au sein de la structure tout en appliquant les règles d'hygiène numérique dans un souci de développement durable
- Archiver les documents produits et assurer le suivi des correspondances actuelles et passées, en utilisant des outils d'archivage physique et numérique, afin de garantir la traçabilité et la conservation de l'historique des demandes et des actions effectuées
- Organiser et suivre les actions administratives de la direction en mettant en place des outils de planification et de suivi adaptés, afin de garantir une gestion efficace du temps et des priorités définies par la direction
- Utiliser des outils de gestion de projet et de suivi (tableaux de bord, agendas partagés) pour assurer une vue d'ensemble des priorités et des échéances
- Assurer la professionnalisation des équipes via la création et la mise à disposition de tutoriels
- Assurer la gestion et le suivi complet de certains dossiers administratifs, en particulier l'expression de besoin de l'enveloppe budgétaire, la négociation avec les fournisseurs et la relance des clients, en veillant à respecter les critères financiers et les délais fixés par l'organisation
- Gérer les achats de fournitures et de matériel de bureau, en lien avec les services financiers, pour garantir l'approvisionnement nécessaire au bon fonctionnement de l'organisation et préparer la liquidation et la mise en paiement des factures
- Assurer le suivi des notes de frais en lien avec le service compétent, afin de coordonner les démarches pratiques simples liées aux déplacements des autorités ou à l'organisation des réunions
- Diffuser les informations en fonction des directives données par le service émetteur, en participant au choix des canaux de communication (intranet, réseaux sociaux, newsletter) tout en veillant à respecter les règles de sécurité des systèmes d'information et de confidentialité
- Assurer un suivi et la traçabilité des flux d'information numérique et physique tout en appliquant les règles d'hygiène informatique et de confidentialité

- Réceptionner et reformuler les demandes des différents services en appliquant les politiques de communication de son organisation pour transmettre les informations aux différents interlocuteurs
- Utiliser et gérer les outils de communication interne et externe (plateformes collaboratives, messagerie électronique, téléphonie, intranet, réseaux sociaux etc.) afin de garantir la bonne circulation de l'information, tout en respectant les normes de sécurité des systèmes d'information (SSI)
- Garantir la cohérence de la communication interne et externe en respectant la charte et les lignes directrices de l'organisation

Blocs de compétences

RNCP42026BC01 — Organiser et coordonner la gestion administrative de son entité

LISTE DE COMPÉTENCES

Manager les flux d'information avec des correspondances spécifiques en appliquant les protocoles de sécurité et de confidentialité, afin de fluidifier la circulation des informations et d'assurer une coordination efficace entre les services. Rédiger et superviser la rédaction des courriers professionnels structurés et adaptés (lettres, notes, courriels etc.) en utilisant les outils informatiques adéquats, tout en respectant les règles de correspondance, les usages de courtoisie et les normes en vigueur dans l'environnement professionnel.

- Structurer les écrits en fonction du destinataire et de l'objectif du message.
- Appliquer les conventions de présentation et de rédaction professionnelle.
- Vérifier l'orthographe, la syntaxe et la mise en forme avant l'envoi ou la diffusion.

Planifier et organiser la mise en œuvre de réunions ou d'évènement type séminaire (présentiel ou distanciel) en coordonnant les moyens nécessaires à leur bon déroulement (logistique, équipements informatiques, supports de présentation) et en assurant la diffusion des informations préalables (ordre du jour, convocations) tenant compte d'éventuelles contraintes ou situations particulières

(langues étrangères ; situations de handicap ; accessibilité etc.)

Rédiger ou valider des comptes rendus de réunion avec les outils numériques à disposition en sélectionnant les informations essentielles, puis assurer leur diffusion en utilisant les outils de communication adaptés, afin de garantir la traçabilité et le suivi des faits marquants de l'entreprise.

Organiser et superviser

l'accueil physique, téléphonique, via les outils de communication numériques des interlocuteurs internes et externes en identifiant leur demande, afin de les orienter efficacement vers le service et de répondre à leurs requêtes.

- Identifier les interlocuteurs et analyser leur demande.
- Coordonner ses équipes d'agents d'accueil.
- Organiser un traitement rapide et efficace des sollicitations via les différents canaux de communication (téléphone, accueil physique, e-mail, messagerie interne).
- Restituer et transmettre les informations pertinentes sous forme de compte rendu destiné à la hiérarchie.

Fournir des informations précises et fiables aux interlocuteurs internes et externes, en répondant à leurs demandes de manière claire et professionnelle, et en garantissant un service de qualité en adéquation avec les éventuelles situations de handicap et particularités des interlocuteurs.

- Identifier l'interlocuteur et analyser sa demande pour déterminer la réponse la plus adaptée.
- Rechercher et obtenir les informations nécessaires auprès des sources adéquates (documents internes, bases de données, etc.).
- Exploiter les outils et ressources disponibles pour fournir des renseignements exacts, actualisés et adaptés à la situation.

Organiser et appliquer les règles de management de l'information au sein de la structure tout en appliquant les règles d'hygiène numérique dans un souci de développement durable :

- Gestion des données : Assurer la collecte, le stockage, la sécurité et l'intégrité des données de l'entreprise.
- Optimisation des processus : Analyser et améliorer les flux d'information pour optimiser l'efficacité et la productivité.
- Sécurité de l'information : Mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les données sensibles.

Archiver les documents produits et assurer le suivi des correspondances actuelles et passées, en utilisant des outils d'archivage physique et numérique, afin de garantir la traçabilité et la conservation de l'historique des demandes et des actions effectuées.

- Organiser et classer les documents physiques et numériques selon des critères précis (date, catégorie, priorité).
- Assurer le suivi des demandes et des correspondances en mettant à jour régulièrement les archives.

- Garantir l'accessibilité et la confidentialité des informations archivées, tout en respectant les normes de sécurité et de conservation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

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

RNCP42026BC02 — Garantir et assurer un soutien administratif de qualité à la direction et aux équipes

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser et suivre les actions administratives de la direction en mettant en place des outils de planification et de suivi adaptés, afin de garantir une gestion efficace du temps et des priorités définies par la direction :

Planifier les activités, déplacements et événements en tenant compte des disponibilités et des priorités de la direction.

Utiliser des outils de gestion de projet et de suivi (tableaux de bord, agendas partagés) pour assurer une vue d'ensemble des priorités et des échéances.

Assurer le suivi des demandes et des actions liées aux priorités de la direction et garantir leur prise en charge rapide et efficace par les services concernés.

Assurer la professionnalisation des équipes via la création et la mise à disposition de tutoriels.

Assurer la gestion et le suivi complet de certains dossiers administratifs, en particulier l'expression de besoin de l'enveloppe budgétaire, la négociation avec les fournisseurs et la relance des clients, en veillant à respecter les critères financiers et les délais fixés par l'organisation.

Gérer les achats de fournitures et de matériel de bureau, en lien avec les services financiers, pour garantir l'approvisionnement nécessaire au bon fonctionnement de l'organisation et préparer la liquidation et la mise en paiement des factures.

Assurer le suivi des notes de frais en lien avec le service compétent, afin de coordonner les démarches pratiques simples liées aux déplacements des autorités ou à l'organisation des réunions.

- Assurer la gestion des contraintes logistiques pour garantir le bon déroulement des déplacements et des réunions.
- Coordonner les démarches pratiques liées aux déplacements (réservations d'hébergement, trajets, programme) et organiser les déplacements des autorités ou des collaborateurs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Voie formative :

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

RNCP42026BC03 — Mettre en œuvre la politique de communication interne et externe de la structure

LISTE DE COMPÉTENCES

Diffuser les informations en fonction des directives données par le service émetteur, en participant au choix des canaux de communication (intranet, réseaux sociaux, newsletter) tout en veillant à respecter les règles de sécurité des systèmes d'information et de confidentialité

- Identifier les informations à transmettre et déterminer les canaux de diffusion adaptés.
- Diffuser les messages dans le respect des consignes données et des protocoles de sécurité.
- Veiller à la protection des données sensibles en appliquant les bonnes pratiques en matière de confidentialité.

Assurer un suivi et la traçabilité des flux d'information numérique et physique tout en appliquant les règles d'hygiène informatique et de confidentialité.

- Mettre en place des outils de suivi des informations échangées pour garantir la traçabilité.
- Contrôler et archiver les documents selon les normes internes et les exigences de sécurité.
- Respecter les règles de confidentialité et de gestion des données personnelles tout au long du processus de diffusion de l'information.

Réceptionner les demandes des différents services en appliquant les politiques de communication de son organisation pour transmettre les informations aux différents interlocuteurs.

- Écouter activement les demandes des services internes et reformuler les informations pour garantir une compréhension claire.

- Appliquer les protocoles de communication interne pour assurer une diffusion précise, maîtrisée et efficace des informations.
- Garantir une communication fluide, cohérente et transversale en lien avec les différentes parties prenantes, selon les priorités de l'organisation.

Utiliser et gérer les outils de communication interne et externe (plateformes collaboratives, messagerie électronique, téléphonie, intranet, réseaux sociaux etc.) afin de garantir la bonne circulation de l'information, tout en respectant les normes de sécurité des systèmes d'information (SSI).

- Assurer l'efficacité et la fluidité des échanges grâce à une maîtrise des outils numériques.
- Gérer l'accessibilité, la confidentialité et la mise à jour des informations sur les plateformes internes et externes.

Garantir la cohérence de la communication interne et externe en respectant la charte et les lignes directrices de l'organisation.

- Appliquer les normes de présentation, de ton et de forme adaptées à chaque type de communication.
- Veiller à l'harmonisation des messages diffusés à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation.

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'assistant de secrétariat et de soutien administratif exerce son activité auprès d'une autorité ou au sein d'un bureau/service dont la taille varie en fonction de la dimension de la structure administrative et du volume de l'activité. Il est employé :

- dans diverses structures : en état-major ou en administration centrale, dans des unités décentralisées, des unités interministérielles, service de secrétariat général, secrétariat particulier.

Il pouvant être employé dans tout type de service (RH, finance, communication, logistique etc.).

- dans différents contextes : en métropole ou en outre-mer ; dans les bases militaires ou groupement de soutien du commissariat (GSC) ou à l'étranger, en milieu parfois hostile. 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 disposant d'un service de gestion administrative : secteur public, privé, associatif.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Métier et fonctions visées au sein du MINARM

- Assistant de commandement
- Chef/adjoint de secrétariat ou d'un secrétariat central / général
- Assistant de direction.
- Agent de secrétariat (au sein d'un bureau de coordination, d'un bureau de service courant auprès d'un secrétariat central / général, en cellule de management de l'information
- Assistant bureau sécurité - protection du secret
- Assistant d'administration en pôle ATLAS
- Secrétaire spécialiste

Métier et fonctions visées dans le secteur civil

- Assistant administratif
- Secrétaire/ Assistant de direction
- Secrétaire administratif
- Secrétaire polyvalent

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)	Modérée (3/5) 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)	2 173 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (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)	68 518
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	9 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés 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

Apprentissage, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'entrée en formation est réservée aux militaires et civils du ministère des Armées et des anciens combattants.

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

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 mois 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	08/07/2030
Date de dernière délivrance possible	08/07/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	29	10	100 %	100 %
2023	11	1	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35039

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42026/>