

# CERTIFICATION : Agent d'accueil et de secrétariat

**NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3**

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

## BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Accueillir et informer les administrés

*L'agent de secrétariat, placé sous l'autorité d'un chef d'équipe, est chargé d'assurer l'accueil et l'information des administrés en toute autonomie. Il est également capable, pour répondre aux demandes des intéressés, de solliciter les services compétents et/ou d'effectuer des recherches dans des ressources internes.*

<b>A1. Accueil et compréhension de la demande.</b>	C1. 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.	<p><b><u>Voie formative</u> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles de connaissances ;</li> <li>- mises en situation contextualisées ;</li> <li>- études de cas et/ou de restitutions</li> </ul> <p><b><u>VAE</u> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude du livret 2 ;</li> <li>- entretien avec le jury ;</li> </ul>	La charte Marianne est appliquée. L'agent est courtois et poli et adapte son langage ainsi que son comportement aux exigences de l'accueil. La tenue est irréprochable. Les règles de présentation afférentes à l'organisme sont appliquées. Les situations de handicap sont connues et prises en compte au moment de l'accueil.
--	---	--	--

		- mise en situation, si nécessaire	
	C2. Prendre en compte et reformuler la demande afin de s'assurer d'une bonne compréhension de la nature et de son urgence.		Les éléments essentiels sont synthétisés et reformulés, manifestant la bonne compréhension.
<b>A2. Traitement de l'information et réponse aux sollicitations</b>	C3. 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.		Les priorités sont identifiées. Les tâches sont réalisées dans le temps imparti. Les administrés ont reçu une réponse pertinente à leur demande. Les informations données sont exactes, concises et structurées.
	C4. Transmettre les éléments de réponse par voie électronique dans le respect général sur la protection des données et la confidentialité.		Les règles relatives à la sécurité des systèmes d'information (confidentialité des informations et du mot de passe, supports informatiques passés au sas antivirus) sont respectées.

# CERTIFICATION : Agent d'accueil et de secrétariat

**NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3**

<b>RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS</b> Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	<b>RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES</b> Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	<b>RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION</b> Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

## BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Exécuter les tâches administratives de secrétariat

*L'agent de secrétariat assure la gestion du courrier « arrivée » et « départ ». Il gère le suivi de l'information de sa conception à l'archivage, en assurant la bonne diffusion de l'information, dans les règles de confidentialité et de sécurité informatique.*

<b>A1. Gestion du courrier « arrivée »</b>	C1. 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.	<p><b><u>Voie formative</u> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles de connaissances ;</li> <li>- mises en situation contextualisées ;</li> <li>- études de cas et/ou de restitutions</li> </ul> <p><b><u>VAE</u> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude du livret 2 ;</li> <li>- entretien avec le jury ;</li> <li>- mise en situation, si nécessaire</li> </ul>	<p>Le courrier de service courant est bien différencié du courrier officiel.</p> <p>Le circuit de visas du courrier « arrivée » en vigueur dans l'organisme employeur est rigoureusement respecté.</p> <p>Le courrier « arrivée » non protégé est enregistré dans le logiciel dédié</p> <p>Les règles d'enregistrement des documents (nom du fichier, enregistrement dans le répertoire d'appartenance) sont respectées.</p> <p>Une attribution correcte du courrier « arrivée » est proposée, et il est soumis à la lecture du responsable du secrétariat.</p> <p>Les urgences sont identifiées et communiquées</p>
--	---	--	--

	<p>C2. 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.</p>	<p><b><u>Voie formative</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles de connaissances ;</li> <li>- mises en situation contextualisées ;</li> <li>- études de cas et/ou de restitutions</li> </ul> <p><b><u>VAE</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude du livret 2 ;</li> <li>- entretien avec le jury ;</li> <li>- mise en situation, si nécessaire</li> </ul>	<p>Les consignes données par le rédacteur sont respectées. La rédaction est bonne : langage simple et concis, orthographe et grammaire respectées. Le document produit est cohérent, complet.</p>
<p><b>A2. Conception d'un document.</b></p>	<p>C3. 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.</p>	<p><b><u>Voie formative</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles de connaissances ;</li> <li>- mises en situation contextualisées ;</li> <li>- études de cas et/ou de restitutions</li> </ul> <p><b><u>VAE</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude du livret 2 ;</li> <li>- entretien avec le jury ;</li> <li>- mise en situation, si nécessaire</li> </ul>	<p>Le document est modifié de façon lisible et exploitable (informations exactes, respect de la structure du document original, document propre...) en conformité avec la charte graphique ministérielle (format, structure, mise en forme...).</p> <p>Le document imprimé est présenté de manière appropriée à l'autorité signataire (mise en parapheur et disposition, intégralité des pièces jointes...).</p> <p>Les règles de correspondance en vigueur : expéditeur et destinataire(s), attache de signature réglementaire, formule de politesse adéquate... sont respectées</p>

<b>A3. Gestion et de distribution l'information.</b>	<p>C4. 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.</p>	<p><b>Voie formative :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles de connaissances ;</li> <li>- mises en situation contextualisées ;</li> <li>- études de cas et/ou de restitutions</li> </ul> <p><b>VAE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude du livret 2 ;</li> <li>- entretien avec le jury ;</li> <li>- mise en situation, si nécessaire</li> </ul>	<p>Le traitement du courrier « départ » a été réalisé en autonomie et dans le délai imparti. Le document est parfaitement conditionné. Le répertoire d'adresses postales en vigueur a été utilisé. L'exactitude des coordonnées des destinataires et des adresses de messagerie a été vérifiées. Les plis nominatifs ont été remis sans erreur aux personnes concernées. Le logiciel de messagerie est utilisé de manière appropriée. Les règles relatives à la sécurité des systèmes d'information (confidentialité du mot de passe, supports informatiques passés au sas antivirus) sont respectées.</p>
	<p>C5. 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.</p>	<p><b>Voie formative :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles de connaissances ;</li> <li>- mises en situation contextualisées ;</li> <li>- études de cas et/ou de restitutions</li> </ul> <p><b>VAE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étude du livret 2 ;</li> <li>- entretien avec le jury ;</li> <li>- mise en situation, si nécessaire</li> </ul>	<p>La procédure relative à la gestion du fond documentaire de l'organisme employeur est identifiée. Les différents types d'archives (papier et numérique) sont différenciés et triés de manière satisfaisante. Les tâches de récolement, conditionnement et transfert des archives vers l'organisme de conservation sont assurées avec rigueur et précision. Les textes réglementaires à archiver et le calendrier de versement des archives sont correctement identifiés. La date de mise en application du texte est respectée. Les éléments réglementaires (références et date du modificatif, coordonnées et date de mise en œuvre...) sont matérialisés avec soin sur le texte modifié. Les fichiers sont nommés en respectant les règles de nommage de l'organisme employeur.</p>

# CERTIFICATION : Agent d'accueil et de secrétariat

**NIVEAU DE LA CERTIFICATION : niveau 3**

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

## BLOC DE COMPÉTENCES 3 : Soutenir les activités du service

L'agent de secrétariat participe aux activités du service en contribuant aux tâches courantes comme le suivi du personnel, la planification et la préparation des réunions ainsi que la bonne circulation de l'information au sein du service. Il communique en interne tout en appliquant les règles de sécurité informatique et il est aussi capable d'orienter les intéressés dans le service concerné, tout en s'adaptant à son public.

<b>A1. Réalisation de travaux administratifs courants</b>	C1. 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.	<b>Voie formative :</b> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions  <b>VAE :</b> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire	Les données sont saisies ou mises à jour à l'aide d'un tableur (fonctionnalités courantes). Les formules de calcul appropriées sont employées (saisie, formatage d'une cellule, insertion des données) Le document est enregistré en respectant les règles de sécurité des systèmes d'information.
	C2. 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.		L'agenda numérique est utilisé de manière appropriée. Les destinataires sont rigoureusement identifiés. Les rendez-vous sont anticipés et adressés aux participants.
<b>A2. Organisation des réunions</b>	C3. 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.		La réservation de la salle est anticipée puis préparée dans les délais impartis. La liste des participants est contrôlée et le format de la salle est adapté (capacité d'accueil, accès aux personnes en situation

			<p>de handicap, capacité de projection, sonorisation ...).</p> <p>La salle est prête de façon à accueillir la réunion (matériel informatique disposé, prestation café vérifiée ...).</p> <p>Le fléchage est judicieusement effectué.</p>
<p><b>A3. Communication de l'information</b></p>	<p>C4. 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.</p>		<p>Les demandes en interne auprès de et vers la hiérarchie sont relayées en utilisant les moyens adaptés.</p> <p>Les règles de sécurité informatique dans la collecte des supports numériques sont respectées.</p>

