



Session 21

LES TECHNIQUES DE SECRETARIAT

ou
Savoir organiser et gérer efficacement un
secrétariat.

Techniques Administratives

XXX

Objectif :

Savoir organiser et gérer efficacement un secrétariat.

Contenu :

Programme de la formation

- Le traitement des informations,
- La gestion des urgences,
- Les règles de correspondance administrative,
- Compétences relationnelles.

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques
- Etudes de cas concrets
- Echanges d'expérience

Public

Tous publics, notamment les fonctionnaires exerçant ce genre d'attributions.

Dates et lieux

XXX



Techniques Administratives

Accueil

Objectifs en termes de capacités : Appréhender, dès le premier contact, au moment même des présentations, les principes généraux du traitement de l'information.

1 heure 15

Contenu : Ce premier contact est d'une importance capitale. Pour parvenir à la meilleure efficacité possible, nous adapterons un **exercice structuré** d'objectivation expressive sous la forme d'un échange verbal¹.

Cet exercice permet de transmettre et de traiter de l'information par le passage de messages d'une personne à une autre ou à d'autres, et l'exploitation des renseignements transmis ou reçus avec les distorsions telles que sélection, transformation, bruit, etc.

Outil méthodologique : Exercice structuré intitulé "Transmission et traitement de l'information".

Nota Bene : Afin de consacrer un maximum de temps à la formation proprement dite, nous transmettrons à chaque participant, quelques jours avant, un document succinct présentant :

- l'animateur et la structure Hermès,
- la formation elle-même, ses objectifs, son déroulé pédagogique,
- son organisation fonctionnelle (heures, pauses, matériel requis comme un stylo, un cahier, par exemples).

Lors du premier jour de formation, l'animateur répondra aux questions éventuelles et modifiera

¹ Elaboré par Daniel FAULX et Stéphanie PETERS, Animaticiens au Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle à l'Université de Liège.

Techniques Administratives

ou validera, avec les participants, les aspects fonctionnels (pauses...).

Procéder ainsi participe, aussi, à la transparence.

Le traitement des informations

Objectifs en termes de capacités : Evaluer ses pratiques ; améliorer son organisation.

2 heures 30

Contenu : Dans un premier temps, les participants répondront à un **questionnaire** de 41 questions réparties en cinq thèmes. Ce questionnaire permettra à chaque participant d'évaluer son niveau d'efficacité du traitement de l'information :

1. Avez-vous une bonne méthode de classement ?
2. Etes-vous au point sur les filtres et les liens hypertextes ?
3. Savez-vous écrire des notes de compte-rendu utiles ?
4. Savez-vous faire une prise de notes efficaces ?
5. Savez-vous traiter l'information ?

Dans un second temps, le groupe débattrà sur les pistes d'améliorations possibles des points d'inefficacité relevés dans le questionnaire.

Dans un troisième temps, il sera procédé sur un paperboard, à l'organisation et à la théorisation des échanges afin d'aboutir à la synthèse nécessaire à la transmission des informations².

Outils méthodologiques : Questionnaire "Savez-vous traiter l'information ?", fiches pratiques récapitulatives.

² Dans la pratique, les deuxième et troisième temps sont simultanés.

Techniques Administratives

La gestion des urgences

Objectifs en termes de capacités : reconnaître la véritable urgence, la classer, la planifier et y répondre.

1 heure 30

Contenu : Jean-Louis Servan-Schreiber³ a dit : « les vraies urgences sont rares, les erreurs de prévision sont légion ». Ce qui nous amènera, naturellement, dans un premier temps, à définir l'urgence et ce qu'est une urgence.

Dans un second temps, le groupe échangera verbalement sur l'organisation de son emploi du temps, et sur la planification des tâches à réaliser pendant son temps de travail.

Parallèlement, le formateur, outre l'animation du groupe, prendra des notes sur un paperboard.

C'est dans un troisième et dernier temps, que la solution de gestion des urgences sera fournie.

En réalité, cette solution émergera par la conscientisation d'une expérience qui sera, pour l'occasion, renouvelée.

Cette expérience a été réalisée par un vieux professeur de l'Ecole Nationale d'Administration Publique (ENAP) qui disposait seulement d'une heure pour donner une formation sur "la planification efficace de son temps" à un groupe d'une quinzaine de dirigeants de grosses compagnies nord-américaines.

Outils méthodologiques : "L'expérience du vieux prof de l'ENAP" ; un récapitulatif de la gestion des urgences par la gestion du temps.

³ Jean-Louis Servan-Schreiber, l'art du temps, Editions Marabout.

Techniques Administratives

Les règles de correspondance administrative

Objectifs en termes de capacités : acquérir des règles simples de la rédaction administrative ; s'exprimer correctement par écrit.

1 heure 30

Contenu : Dans une première partie, à partir d'exemples, il sera rappelé les règles de la rédaction administrative : style, clarté, précision, concision. Dans une seconde partie, nous aborderons la mise en page d'une lettre (entête, corps, tableaux, signature, annexes), et les différents documents administratifs (les notes de service, le rapport, la note, le compte-rendu).

Outils méthodologiques : Guide pour Bien Ecrire incluant un échantillon de lettres administratives réécrites (extraits avec possibilité de télécharger le document complet) ; Lexique Administratif (à télécharger seulement) ; guide de la dématérialisation des formulaires (extraits avec possibilité de télécharger le document complet)⁴.

Compétences relationnelles

Pour des raisons de clarté de notre proposition nous présenterons ce point des compétences relationnelles en **deux parties liées** ;

...l'une théorique et rapide "Y-a-t-il un pilote dans votre communication ?" prépare de manière vivante, par des échanges et des réflexions en groupe, à une meilleure compréhension de la...

⁴ Le Guide Pour Bien Ecrire (Pratique de la Rédaction Administrative) a été réalisé par le Centre de Linguistique Appliquée de Besançon (CLA) ; le Lexique Administratif par les dictionnaires Le Robert, et le guide de la dématérialisation des formulaires par la Direction Générale de Modernisation de l'Etat (DGME – 2010). Ces deux guides sont gratuits et en libre accès sur l'Internet.

Techniques Administratives

Document non contractuel

...deuxième partie très pratico-pratique "Les situations relationnelles" consistant en des mises en situation, des études de cas et des échanges d'expériences.

Nous précisons, cependant, que la deuxième partie sera "théorisée" afin de suggérer une méthode fonctionnelle de "bon communicant".

Première partie (théorie vivante) : Y-a-t-il un pilote dans votre communication ?

Objectifs en termes de capacités : Appréhender les principes de base du fonctionnement de la communication ; repérer les ressorts de la relation interpersonnelle ; identifier les ressources d'aisance relationnelle et leurs principes sous-jacents.

1 heure 30

Contenu : Dans un premier temps, nous définirons "communication" et "relation" ; puis, nous étudierons les principes du schéma "émetteur-récepteur-retour, filtres-parasites".

Dans un second temps, nous étudierons la place et l'autonomie et les limites d'un communicant :

- lors des relations avec les collaborateurs, la hiérarchie, les collègues de travail, l'équipe,
- avec le public,
- avec les autres services.

Outils méthodologiques : Trois questionnaires de Marie-Louise Pierson⁵ : "La Check-list du sens" ; "La Check-list relationnelle" et "Le Quotient d'incommunication".

⁵ Marie-Louise Pierson est conseil auprès des organisations. Elle est l'auteure, entre autre, de "L'intelligence relationnelle", Editions d'Organisation.

Techniques Administratives

Deuxième partie (mises en pratique) : Les situations relationnelles

Objectif général : Quelque soit le contexte (en face à face, par correspondance, au téléphone, par courriel...) passer du système SAPPE à la méthode ESPERE⁶.

3 heures 15

Compte tenu de la richesse de la méthode ESPERE et du temps imparti pour la formation, nous effectuerons uniquement une approche méthodologique dont l'objectif sera d'apprendre à se poser des questions "ouvrantes".

Autrement dit, nous ferons en sorte qu'un apprentissage à l'apprentissage de cette méthode permette, une fois la formation terminée, son approfondissement de manière autonome par les apprenants.

Objectifs en termes de capacités : prendre l'engagement de poser des actes de changement en soi et d'évolution de soi.

Après cette deuxième partie, les participants seront capables d'observer des faits, repérer un problème, l'évaluer et le formuler clairement pour le résoudre ; savoir faire face à une demande délicate ou une réclamation.

Chemin faisant, ils acquerront, en outre, la manière de corriger des comportements inefficaces, de maîtriser leur corps (voix, rythme, débit, respiration, etc.).

Contenu : A partir d'expériences vécues, les participants déduisent les différentes relations interpersonnelles mises en jeux.

⁶ Jacques Salomé, psychosociologue et formateur en relations humaines est l'auteur, notamment de "Pour ne plus vivre sur la planète TAIRE", Albin Michel. Livre dans lequel il développe le système SAPPE et la méthode ESPERE.

Techniques Administratives

Parallèlement, l'animateur, amène le groupe à analyser puis à ouvrir vers des améliorations adaptées à chaque situation réelle présentée, pour finalement, glisser vers une "re-crédation" de l'approche méthodologique ESPERE.

Outil méthodologique : Découverte et mise en pratique de la méthode ESPERE.

Bilan de la formation

Bien entendu, le cabinet Hermès ne peut pas faire l'impasse de l'évaluation de sa formation par les participants.

Objectifs du bilan :

- 1) Evaluer la formation pour améliorer les pratiques professionnelles Hermès,
- 2) distribuer un dossier récapitulatif des points abordés lors de la formation incluant une bibliographie. Ainsi que les outils pédagogiques et méthodologiques, exercices, tests et questionnaires utilisés,
- 3) distribuer un dossier complémentaire de points annexes et connexes à la formation.⁷

30 minutes

Contenu : la formation sera évaluée à partir de quatre points :

- Qu'est-ce que j'ai apprécié ?
- Qu'est-ce que je n'ai pas aimé ?
- Qu'aurais-je voulu voir abordé ?
- Commentaires et appréciations.

Outil : questionnaire d'évaluation.

⁷ Tous les supports pourront être remis sous une forme dématérialisée (cédérom, clé USB...) ou/et supports papier, la première forme étant privilégiée.

Techniques Administratives

Résumé

Dès l'accueil, un exercice d'objectivation expressive exploite les renseignements transmis à l'occasion des présentations.

Dans un premier temps, 41 questions permettent à chaque apprenant d'évaluer son niveau d'efficacité du traitement de l'information. Ensuite, il repère les pistes d'améliorations possibles de ses points d'inefficacité.

Dans un second temps, le groupe échange sur l'organisation de son emploi du temps, et sur sa planification des tâches à réaliser sur son lieu de travail.

Dans un troisième temps, une expérience apporte la solution pour gérer les urgences.

Enfin, l'apprenant acquiert les ressorts et les ressources d'aisance relationnelle et leurs principes sous-jacents par la "re-crédation" de l'approche méthodologique ESPERE

Ainsi, les apprenants deviennent capables d'observer des faits, de repérer un problème, de l'évaluer et de le formuler clairement pour le résoudre ; ainsi qu'ils sauront faire face à une demande délicate ou une réclamation.

