

2183

**Madame Anta Fall NDAO
Assistante à la CSO-PLCP
DAKAR**

SP
Vo, rapport que redige
Mubire et avec didactique
Avec toutes mes felicitations
Je vous encourage
esolement à approfondir
des connaissances acquises.
- Preparer lebs de remerciements
pour le Coordonnateur de PIDEF
et le Directeur de CAPER
M. KA

Dakar, le 10 juin 2014

Objet : Transmission Rapport de formation

Monsieur le Coordonnateur,

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, le rapport de formation suite à ma participation au séminaire de formation sur le renforcement des capacités de l'Assistante de Direction organisée par le Centre Africain de Perfectionnement et de Recyclage (CAPER) du 03 au 11 Mai 2014 à Casablanca (Maroc).

Je vous en souhaite une bonne réception et vous prie de croire Monsieur le Coordonnateur, à l'assurance de ma haute et respectueuse considération ainsi que de mon entier dévouement.

/-)
**Monsieur Ousmane KA
Coordonnateur de la Cellule de Suivi des
Programmes de Lutte contre la Pauvreté
CSO/PLCP
DAKAR**

Anta Fall NDAO


République du Sénégal
Un Peuple – Un But – Une Foi



**MINISTRE DE LA FEMME, DE L'ENFANCE ET
DE L'ENTREPRENARIAT FEMININ**



**CELLULE DE SUIVI OPERATIONNEL DES PROGRAMMES
DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETE (CSO-PLCP)**

**RAPPORT DE FORMATION SUR LE
RENFORCEMENT DES CAPACITES DE
L'ASSISTANTE OPERANT DANS UNE
DIRECTION GENERALE**

Du 03 au 11 Mai 2014

Casablanca – Maroc

Rapporteur : Madame Anta Fall NDAO

Déroulement de la Formation

Le Centre Africain de Perfectionnement et de Recyclage (CAPER) filiale du Groupe COGEFI sis au Bd Moulay Youssef à Casablanca (Maroc) a organisé du 05 au 11 Mai 2014 une formation sur le Renforcement des Capacités de l'Assistante de direction opérant dans une direction générale.

La prise en charge a été effective dès notre arrivée à l'aéroport de Casablanca et s'est poursuivie durant tout le séjour dans d'excellentes conditions à travers l'hébergement situé à 10 mn de marche du centre de formation, la logistique avec la mobilisation d'un minibus pour les excursions touristiques à Casa, Fez et Marrakech. S'agissant du matériel pédagogique, il a été mis à la disposition des participants: cahiers de participation, fournitures, clé USB, ordinateur.

La formation a débuté le lundi 05 Mai 2014 à 09h par une réunion d'information avec Mesdemoiselles SAAFA et SOUAD respectivement chargée de Programmes et Hôtesse au CAPER. Melle SAAFA nous a fait une brève présentation du Groupe COGEFI et les différentes filiales dont CAPER Paris, Maroc, Mauritanie et Sénégal.

Les participants ont par la suite procédé à leur présentation et à leurs attentes par rapport à la formation, qui se résument comme suit :

- Etre plus performantes dans le métier d'Assistanat de Direction,
- Acquérir de nouvelles compétences,
- Échange d'expériences etc...

Les participants étaient composés de : cinq sénégalaises, une camerounaise et une congolaise.

Contenu du programme de formation

Après le déjeuner d'ouverture, Madame Bouchra MUFTISADE, l'Animatrice, a par la suite décliné les objectifs de la formation sur trois axes :

- Soigner son organisation;
- Développer sa personnalité ;
- Réussir sa communication ;

L'Organisation

1. S'organiser c'est respecter les règles de la Méthode NERAC et de la Méthode SMART

La Méthode NERAC

N : Noter les activités et les tâches à accomplir (*Planifier*)

E : Estimer la durée des activités (*s'organiser*)

R : Réserver 40% du temps pour les imprévus (*prioriser*)

A : Arbitrer par priorité – abrégé les délais (*prioriser*)

C : Contrôler et comparer ce qui est prévu (*faire le point sur l'activité effective*).

La méthode SMART

L'Assistante doit se fixer des objectifs en respectant la Méthode anglaise « SMART »

- S** : Specific = Précis
M : Measurable = Mesurable
A : Attainable = Réalisable
R : Realistic = Réaliste
T : Timebound = Défini dans le temps.

2. Se fixer des Objectifs

Un Objectif est un but que nous nous fixons et que nous cherchons à atteindre en un temps donné.

Les sept critères de l'objectif sont :

1. Réalisable : capable de l'atteindre intellectuellement ou physiquement
2. Cohérent : maintenant une harmonie de pensées
3. Motivant : impliquant un bénéfice pour moi
4. Concret : indiquant clairement le résultat
5. Contrôlable : que je puisse contrôler
6. Fractionnable : que je puisse diviser
7. Modulable : que je puisse, si besoin modifier dans le temps.

S'organiser, c'est aussi s'économiser. L'Assistante doit apprendre à économiser :

- a) Sa fatigue physique ;
- b) Sa fatigue nerveuse ;
- c) Sa mémoire.

Economiser sa fatigue physique : dans ce cas il faut :

- Regrouper les tâches en fonction du lieu d'exécution ;
- S'entourer des moyens nécessaires avant de commencer un travail ;
- Choisir de téléphoner, d'envoyer un mail ou de faxer plutôt que de se déplacer

Economiser sa fatigue nerveuse : Dans ce cas il faut éviter d'improviser surtout lorsqu'il ya une charge de travail et il faut accepter qu'un événement imprévu vienne perturber votre organisation

Economiser sa mémoire : Dans ce cas il faut noter toute information utile à sa place ; utiliser les agendas de fiches de téléphone, des fiches de tâche etc... et un classement apparent dans les dossiers.

3. Processus de gestion du temps

Pour bien gérer son temps, l'assistante peut utiliser la **Matrice d'Eisenhower**. Celle-ci est un outil de classification méthodique des priorités et d'appréciation des urgences permettant la gestion et la régulation des activités. Pour bien utiliser cette matrice, l'assistante doit classer ses tâches par ordre d'existence, de priorités ou d'urgence.

Les finalités de la Matrice d'Eisenhower sont :

- apprécier les tâches à accomplir en terme de priorité ;
- permettre de se consacrer aux tâches pour lesquelles on a le plus de temps, le plus de compétence et le plus de pression ;
- identifier les tâches à déléguer ;
- gérer les capacités disponibles en cas de surcharge de travail ;
- limiter la perte de qualité des prestataires en cas de surcharge de travail ;
- préparation du thé et du café excessif ;
- une mauvaise délégation ;
- être trop perfectionniste.
-

Commentaire

L'Assistante ne peut être efficace que si elle veille à chasser toute activité qui lui fait perdre son temps. Il s'agit principalement des tâches suivantes :

- Le mauvais classement ;
- La mauvaise communication ou mauvaise circulation de l'information ;
- Le bavardage ;
- Les visites imprévues ;
- Le mauvais traitement du stock de fournitures.

Pour mieux maîtriser sa fonction aussi, l'assistante doit savoir :

❖ **Déléguer** : *Conseils pratiques pour la délégation* :

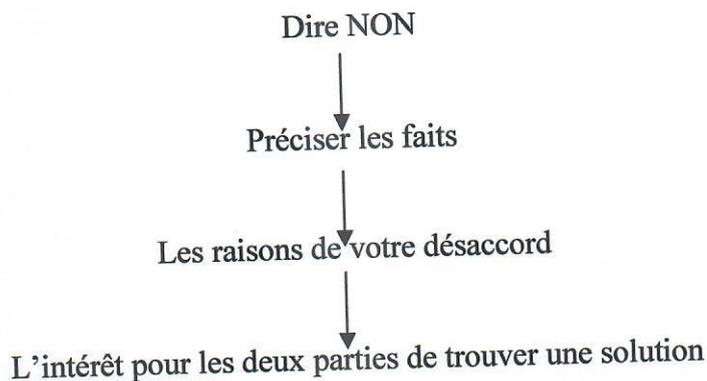
- a) Ne déléguer pas les problèmes récurrents ou les dossiers ennuyeux ;
- b) Identifier vos points forts ou faibles afin d'identifier la liste des tâches à déléguer
- c) Insister sur les résultats à obtenir ;
- d) Refuser la délégation inverse : n'acceptez pas qu'une tâche déléguée revienne à votre bureau non faite ;
- e) Dites ce qu'il ne faut pas faire ;
- f) sanctionner les résultats réalisés
- g) Déléguer aussi le droit à l'erreur.

❖ **Savoir dire NON**

Savoir dire NON c'est Gérer son temps et décider.

Vous êtes capable de dire NON. Il faut bien voir où sont vos priorités : il ne faut pas y renoncer, sous prétexte de faire plaisir à l'autre.

C'est un acte de courage et de confiance en soi



Dire non c'est souvent pour mieux dire OUI après.
Ce n'est pas remettre en cause votre interlocuteur, mais être simplement en désaccord sur l'idée, la proposition. Faire une contre proposition, en expliquant à l'autre les avantages du NON.

❖ Préparer sa liste de tâches

C'est une condition sine-quantun pour la performance d'une assistante. Pour cela, elle doit lister ses tâches, les planifier, les prioriser, les organiser, déléguer ce qu'il ya à déléguer puis les contrôler. Généralement les tâches sont de quatre (04) types :

1. Tâche administrative ; *saisie, classement, enregistrement etc....*
2. Tâche organisationnelle ; *préparer une réunion*
3. Tâche communicative ou relationnelle ; *passer un coup de téléphone ou accueillir un client.*
4. Tâche technique ; *changer le toner de l'imprimante ou graver un CD*

❖ Aimer son travail

C'est la clé de la performance de l'Assistante et de la réussite de sa fonction. Si l'Assistante n'est pas motivée, elle ne peut jamais être efficace.

❖ Bien communiquer

Le déroulement d'une communication téléphonique
Le téléphone est avant tout un moyen de gérer du temps en évitant les déplacements inutiles. Il faut donc le considérer comme un outil complémentaire à tous les autres outils utilisés dans la vie professionnelle.

Son utilisation parait simple et pourtant, elle n'est pas sans inconvénient, car un mauvais accueil téléphonique peut avoir de graves répercussions sur la bonne marche de l'entreprise.

- Traiter chaque appel avec aisance et professionnalisme ;
- Utiliser les techniques de communication active et positive ;
- Savoir écouter pour décrypter l'objectif de son interlocuteur ;
- Reformuler, questionner et argumenter ;
- Filtrer, tout en préservant un contact convivial et efficace ;
- Mettre en attente agréablement ;
- Formuler sa prise de congé et conclure sur un engagement éventuel ;

- Sourier (le sourire s'entend et véhicule de la sympathie) ;
- Parler clairement d'une voie naturelle.

❖ Gérer le stress et se décompresser

Identifier les sources de stress

Le stress peut avoir une source relationnelle ou organisationnelle, il faudra donc effectuer un travail soi même pour arriver à cerner l'origine du mal afin d'y remédier

Hiérarchiser les priorités

Le sentiment de stress peut provenir d'une mauvaise organisation de son temps. Hiérarchiser, déléguer et programmer permettent d'atténuer le stress face à une situation d'urgence.

Eviter les raisonnements catastrophiques

Ce qui compte, ce n'est pas l'événement mais l'idée qu'on s'en fait. Il faut savoir prendre du recul

Pratiquer les techniques de relaxation

Elles peuvent être diverses : respiration contrôlée, yoga, méditation. Ces techniques visent à soulager les angoisses

Adopter une bonne hygiène de vie

Faire du sport, bien manger, dormir suffisamment etc....

CONCLUSION

La formation s'est bien déroulée dans l'ensemble avec des échanges fructueux entre Assistantes expérimentées venant des différents pays africains Sénégal, Congo, Cameroun etc... (Remarque faite par l'Animatrice de la formation).

Elle a aussi vraiment répondu à nos attentes parce que nous avons eu à développer de nouvelles connaissances, savoir faire et attitudes qui nous permettront d'être encore plus performantes.

Je remercie M. Ousmane KA, Coordonnateur National de la CSO/PLCP qui ne ménage aucun effort pour mettre le personnel dans de bonnes conditions de travail et d'entente et l'ensemble du personnel de la CSO, du PRODES et du PIDES pour leur soutien.

En annexe quelques photos souvenirs et le certificat de participation



Les Participants dans la ville de Fès



Melle Saafa chargée de formation au CAPER et Mme NDAO



Mme DIA assistante à la (SAR) et Mme NDAO
Dans un restaurant de Casa



Mme NDAO et Mme Muftisade Animatrice de la
formation



Centre Africain
de Perfectionnement
et de Recyclage

Centre Africain de Perfectionnement et de Recyclage



Centre Africain
de Perfectionnement
et de Recyclage

CERTIFICAT DE PARTICIPATION

Je soussigné, Directeur Général du CAPER atteste que :

Mme, Melle ou Mr **Anta FALL NDAO** **Assistante de Direction** **PIDES / SENEGAL**

a suivi avec assiduité **SEMINAIRE SUR LE THEME : «SSF I- RENFORCEMENT DES CAPACITES DE LA**

(DU) SECRETAIRE OU ASSISTANT(E) OPERANT DANS UNE DIRECTION GENERALE » d'une durée de **7 JOURS**

organisé par notre Centre du **04** au **10 MAI 2014** à **CASABLANCA (MAROC)**

En foi de quoi, ce certificat est délivré pour servir et valloir ce que de droit.

fait à **CASABLANCA** le **10/05/2014**

J. Kane Abou
Le Directeur Général

KANE ABOU

Mme. B. Muftisade
Le Responsable Pédagogique

Mme. B. MUFTISADE



Muftisade