

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple - Un But - Une foi

MINISTERE DE LA FAMILLE,
DU DEVELOPPEMENT SOCIAL ET
DE LA SOLIDARITE NATIONALE

CELLULE DE SUIVI DES PROJETS ET
PROGRAMMES DE LUTTE CONTRE
LA PAUVRETE

*Vu, c'est le vrai
propos, c'est
dispositifs utiles à
dans le travail. qu'on
le classement et le pour
Toute les choses
avec le travail
au cabinet
c'est le travail
Félicitations
Dakar, le 29 Mars 2004*

**COMPTE RENDU ATELIER DE FORMATION EN TECHNIQUE DE
COMMUNICATION, CLASSEMENT, ENREGISTREMENT, ACCUEIL
ET PRISE DE NOTES POUR LES SECRETAIRES ET STAGIAIRES
DES STRUCTURES DU MFDSSN**

Le Ministère de la Famille, du Développement Social et de la Solidarité Nationale (MFDSSN) a organisé **les 27 et 28 mars 2004 un atelier de formation pour les Secrétaires et Stagiaires du département au Centre Guindi**, avec comme Maître d'œuvre **le Service de l'Administration Générale et de l'Équipement**.

Monsieur Boubacar TRAORE, le Directeur de Cabinet du MFDSSN représentant Madame la Ministre empêchée, a ouvert le séminaire en présence de Madame Coumba Ngouye THIAM, Chef du SAGE, Madame Aïda MBAYE, Directrice du Centre Guindi, Monsieur Madou SALL, Directeur de la Protection des Droits de l'Enfant et des animateurs du Séminaire Madame Absa ATTIBA et Monsieur Abdoulaye DIA.

En nous souhaitant la bienvenue, le Directeur de Cabinet nous a vraiment encouragé et félicité de notre mission difficile parce que nous sommes les premiers agents avec qui on entre en contact et nous devons être capables d'effectuer un bon accueil et de répondre de manière efficiente aux sollicitations.

Prenant la parole, Madame Thiam nous a expliqué le but de cette formation qui est vraiment opportune et nécessaire pour une mise à niveau en vue d'une meilleure efficacité des Secrétaires dans leur travail

quotidien. Elle s'est excusée de la tenue du séminaire pendant le Week end, mais c'est pour éviter une vacance des secrétariats qui pourrait entraîner une paralysie des différentes structures du Ministère.

Madame Aida MBAYE aussi, nous a souhaité la bienvenue en nous disant que le personnel du Centre Guindi était à notre disposition.

Monsieur Modou SALL a félicité le Chef du Sage de cette initiative et a suggéré qu'il fallait inviter quelques chefs de service pour rendre les débats plus intéressants.

Les formateurs Madame Attiba et Monsieur DIA après avoir lu le Programme ont fait un exposé des principes.

La première journée était consacrée aux qualités exigibles **d'une bonne secrétaire, à la communication téléphonique et à l'accueil.**

Les qualités et les connaissances de la Secrétaire,

- **ses qualités physiques et intellectuelles** : l'intelligence, la prise d'initiative et l'ordre ;
- **ses qualités morales** : l'honnêteté, la discrétion, la persévérance
- **ses qualités humaines** : la sociabilité.

La Communication téléphonique :

- **Le bon usage du téléphone** : une réponse rapide et souriante, une prise en charge active de l'appel, incorrections ou maladresses, meilleure communication, ce qu'il faut dire et ce qu'il ne faut pas dire, faciliter la vie de l'ensemble du personnel, en créant des postes internes ;
- **La réception d'un message téléphonique** en l'absence du destinataire ;
- Comment remplir **la fiche de message** ;
- Comment éviter **les phrases qui tuent** (exemple : ne pas dire « *est ce qu'il vous connaît* » dire *l'avez vous déjà rencontré ?*).

L'accueil

Accueillir c'est recevoir, renseigner, orienter, faire patienter éconduire, prendre ou transmettre un message.

*Très important
à noter en cours.*

La deuxième journée était axée sur **le classement** : classement alphabétique, classement numérique et classement idéologique et la prise de note, l'élaboration et le remplissage des fiches de messages.

Le séminaire était très intéressant et j'espère que ce qu'on a pu en tirer nous aidera à mieux remplir nos missions. Les débats étaient fort enrichissants et nous ont permis de faire des échanges d'expérience et d'idées entre secrétaires.

Nous souhaiterions avoir des séminaires de ce genre au moins deux fois dans l'année pour augmenter notre expertise.

Nous remercions les animateurs qui étaient très disponibles et très ouverts à tout le monde.

La fin du séminaire a été couronnée par une remise de diplôme de participation et de félicitation à chaque Secrétaire.

Le Rapporteur


Anta Fall NDAO