

# RESUME

**Objet :**

- Organisation d'un séminaire de formation

**Sujet :**

Mieux communiquer pour mieux servir

**Thèmes :**

- Accueil
- Les qualités pour le secrétariat
- La communication téléphonique
- Le classement des dossiers
- La prise de notes
- Les fiches d'enregistrement de messages

**Date :**

- Samedi 27 et Dimanche 28 Mars 2004

**Lieu :**

- Centre GUINDI

**Bénéficiaires :**

51 secrétaires du MFDSSN

**Maître d'œuvre :**

- SAGE / MFDSSN – Tél 849 70 61

**Coordonnateur :**

- Tél 849 70 61

## **I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION**

Le Ministère de la Famille, du Développement Social et de la Solidarité Nationale assure la politique sociale du gouvernement sénégalais.

A cet effet, ses structures, en plus des activités administratives, sont constamment en contact avec les populations et beaucoup d'organismes agissant dans le cadre de la politique de développement social de ces populations.

Les secrétaires, étant les premiers agents avec qui on entre en contact, doivent être des interlocuteurs capables d'effectuer un bon accueil et de répondre de manière efficiente aux sollicitations.

De plus, pour mieux remplir leurs missions et permettre aussi aux structures relevant du Ministère d'être plus efficaces, les secrétaires doivent se doter d'outils leur permettant de mieux organiser le classement des documents administratifs pour une recherche rapide, d'être plus opérationnels dans la transcription des informations et des messages destinés aux responsables et agents des structures.

Cette formation, opportune et nécessaire, permettra une mise à niveau en vue d'une meilleure efficacité des secrétaires dans leur travail quotidien.

## **II. OBJECTIFS VISES**

- Compréhension par les secrétaires des qualités requises pour assurer un bon secrétariat
- Comment accueillir dans un secrétariat
- Maîtriser la communication téléphonique (ce qu'il faut dire, ce qu'il ne faut pas dire au téléphone)
- Savoir comment bien classer les dossiers
- Savoir prendre des notes
- Pouvoir concevoir et remplir des fiches de messages

### **III. RESULTATS ATTENDUS**

- Connaître les qualités requises pour assurer un secrétariat efficient
- Savoir accueillir de manière courtoise les personnes de passage
- Pouvoir bien communiquer au téléphone (les expressions à éviter, les expressions utiliser dans la communication téléphonique)
- Assurer un bon classement des dossiers
- Etre en mesure de prendre des notes
- Pouvoir concevoir et remplir des fiches de messages

### **IV. SCHEMA ORGANISATIONNEL**

Pour éviter une vacance des secrétariats qui pourrait entraîner une paralysie des différentes structures du Ministère, il a été suggéré de programmer cette formation un week-end. C'est ainsi que les dates du Samedi 27 et Dimanche 28 Mars ont été proposées.

L'horaire proposé est de 9h à 17h 00 mn pour la Première journée et de 09h à 14 h 45 mn pour la 2<sup>ème</sup> journée. La pause café aura lieu de 10 h 45 mn à 11 h 15 mn.

Le formateur fera un exposé des principes tout en montrant par des exemples les avantages à adopter ces principes. Les discussions qui pourront s'engager permettront de bien situer les différences entre certaines pratiques routinières et les attitudes et comportements adéquats pour un meilleur secrétariat.

La 1<sup>ère</sup> journée sera consacrée aux qualités exigibles d'une bonne secrétaire, à la communication téléphonique et à l'accueil.

La 2<sup>ème</sup> journée sera axée sur le classement des dossiers, la prise de notes et l'élaboration et le remplissage des fiches de messages.

## V. DOCUMENTS SUPPORTS

Pour chaque thème, des supports documentaires sous forme de résumés seront distribués à l'ensemble des stagiaires pour leur permettre, à l'occasion, de se ressourcer et de se départir ainsi de certaines habitudes déconseillées.

## VI. PROGRAMME CHRONOLOGIQUE

### ✓ Samedi 27 Mars 2004

09 h 00 mn à 09 h 30 mn	Ouverture du séminaire
09 h 30mn à 10 h 00 mn	Exposé sur les qualités requises pour une bonne secrétaire
10h 00 à 10h 45 mn	Discussions
10 h 45 mn à 11h 15 mn	Pause café
11 h 15 mn à 11 h 45 mn	La communication téléphonique
11h 45 mn à 12h 30 mn	Discussions
12 h 30 mn à 13h 00 mn	l'Accueil
13 h 00 mn à 13h 45 mn	Discussions
14h 00 mn à 15h 00 mn	Déjeuner
15h 00 mn à 17h 00 mn	Poursuite des discussions

✓ **Dimanche 28 Mars 2004**

09 h 00 mn à 09 h 45mn	Classement
09h 45 mn à 10h 45 mn	Discussions
10 h 45 mn à 11 h 15 mn	Pause Café
11h 45 mn à 12h 15mn	la prise de notes
12h 15 mn à 13h 00 mn	Discussions
13 h 00 mn à 13h 30 mn	Fiches de messages
13h 30 mn à 14h 15 mn	Discussions