

# LES FONDAMENTAUX DU SECRÉTARIAT

Durée :	3 jours
Lieu :	en vos locaux
Calendrier :	à définir
Groupe :	de 5 à 15 personnes
Public :	Agents de la fonction publique en situation de tenir et animer un poste de secrétariat
Formatrice :	Marion Danton, Marine Pansu

La fonction de secrétariat est une charnière dans l'activité professionnelle. Elle est un relais essentiel du bon fonctionnement et de la productivité des services.

L'ensemble des thèmes sera abordé au travers de documents que les stagiaires auront pour consigne d'améliorer en fonction des techniques expliquées préalablement par le formateur.

## Objectifs

- Aborder la fonction secrétariat dans sa globalité, avec les dimensions méthodologiques, fonctionnelles et pratiques.
- Rédiger et mettre en forme des documents administratifs en connaissance des principes et règles applicables, pour atteindre une pratique harmonieuse et efficace.

## Programme

- Éléments méthodologiques :
  - Fonction secrétaire : « Secrétaire pour quoi faire ? »
  - Typologie et caractérisation des écrits administratifs (courriers, lettres, notes, e-mails, rapports, comptes rendus, procès-verbaux...)
  - Gestion du temps et organisation du poste
  - Représentation et présentation : « Face au public »
  - Fluidification de l'activité des services : « Secrétaire, un collaborateur efficace ! »
- - Éléments fonctionnels :
  - Méthodologie de l'organisation du poste et de l'activité
  - Gestion du temps : « Les quatre failles du temps »
  - Principes intangibles pour la mise en œuvre de la neutralité administrative : responsabilité, objectivité, courtoisie, prudence, précision, rigueur
  - Techniques d'écriture correcte, pertinente et efficace
  - Gestion d'un standard téléphonique

- Communication interpersonnelle professionnelle
- - Éléments pratiques :
  - Nombreux exercices d'application
  - Correction et autocorrection
- - Entraînements pratiques
  - Programme adapté aux attentes exprimées et aux besoins évalués des candidats
  - Réponse aux questions pratiques émanant du groupe

## PLAN GENERAL DE LA FORMATION

### Première journée

- Les fonctions spécifiques du poste secrétariat
- Le circuit hiérarchique
- Le rapport à l'utilisateur : la notion de service public
- La connaissance des objectifs de l'écrit
- Les principes des écrits administratifs
- Les règles de présentation : oral et écrit
- Principes d'organisation

### Deuxième journée

- La reformulation des demandes, problématisation, exposition, synthèse...
- Les styles impersonnel et direct : stratégie discursive
- La nécessité d'écrire en suivant un plan (1<sup>ère</sup> partie : élaboration)
- La méthode SPRI (Situation, Problème, Résolution, Information)
- Gestion du temps : prévoir, ne pas se précipiter, hiérarchiser les tâches (le cas particulier du secrétariat)
- Quelques problèmes récurrents d'orthographe

### Troisième journée

- Typologie des écrits administratifs
- Les styles impersonnel et direct : stratégie discursive
- Gestion du temps : établir un objectif à terme
- Le secrétariat : un travail collaboratif par excellence
- Les procédés de simplification des écrits formulés de façon trop complexe
- Gestion et valorisation des relations avec le public
- La problématisation, exposition, synthèse...