



RAPPORT DE MISSION
EVELYNE FONDAIN (NOM D'USAGE : LEGER)



Projet 1700 - BÉNIN
Administration et Secrétariat
Mission du 14/10/2014 au 24/10/2014
Formation aux techniques et méthodes de tenue d'un
secrétariat

Sur le terrain : déroulement de la mission...

Appréciation Générale

Arrivée, accueil à l'aéroport :	Satisfaisant
Informations reçues du partenaire :	Satisfaisant
Hébergement :	Satisfaisant
Repas :	Satisfaisant
Qualité de l'encadrement :	Excellent
Organisation des déplacements :	Satisfaisant
Votre intégration dans le milieu de travail :	Excellent
Niveau général de satisfaction :	Satisfaisant

Planning des activités quotidiennes

Démarrage de la formation le mercredi 15 octobre.

Pour rattraper le mardi 14 octobre, car j'avais loupé mon avion, nous avons ajusté les horaires.

Pour la première semaine : cours du mercredi 15 /10 au vendredi 17/10 de 8 h à 14 h30 avec une pause d'une demi heure à 11h, et le samedi matin 18/10 de 8 h à 12 h 30.

Pour la deuxième semaine : du lundi 20 au vendredi 24 de 8 h à 14 h avec une pause d'une demi heure à 11 h.

Le premier jour, j'ai un groupe de 10 élèves, de niveau assez hétérogène.

Le deuxième jour, un des élèves avait des problèmes familiaux et il n'est pas revenu.

MERCREDI 15 OCTOBRE

Je me présente et je leur remets des petits dossiers que j'avais préparé en France.

Je leur demande d'inscrire leur prénom sur une feuille et de la disposer devant eux, et je leur demande de remplir un questionnaire (qui leur servira pour préparer leur CV) :

- Etat civil
- Formation, profession
- Quelles compétences en lien avec la formation?
- Quelles compétences précises il souhaite acquérir?
- Quel est leur projet professionnel ou personnel?

Ensuite ils se sont tous présentés individuellement, et je leur ai laissé le questionnaire afin qu'il le complète chez eux pour préparer leur CV.

PUIS PRESENTATION DE LA FORMATION :

- Rôle d'un ou d'une secrétaire
- L'accueil physique et téléphonique du public
- Le classement, l'enregistrement et l'archivage du courrier
- Prise de note et compte rendu de réunion
- Rédaction de courriers administratifs, commerciaux
- CV et lettres de motivations;

Nous commençons la formation avec :

- Le rôle de la secrétaire : les compétences, les savoirs, les savoirs êtres, les savoirs faire (je leur remets un document sur les savoirs, et la roue des compétences)
- Les qualités d'une bonne secrétaire
- L'écoute
- Cour sur la fonction de l'accueil physique avec un test sur l'assertivité

Je leur demande de préparer par deux des scénettes pour mettre en pratique l'accueil :

je leur donne les consignes et ils doivent écrire un dialogue d'une 10è de lignes.

A la fin du cours, j'ai copié avec l'aide d'un élève Franck, ma clé USB sur chacun des ordinateurs, afin de faciliter le travail.

JEUDI 16 OCTOBRE

Reprise du cours de la veille sur le rôle de la secrétaire, ses compétences, ses savoirs êtres, faire, sur l'accueil physique.

Les élèves sont motivés, et ils participent, même s'ils sont encore un peu réservés.

Ensuite présentation des scénettes :

Ils ont tous joué le jeu et ont même fait preuve d'imagination.

Nicolas étant absent, j'ai pris sa place dans un des jeux de rôle. Ils ont adoré.

On a fait le bilan après chaque scénette, en notant ce qui était bien et ce qui pouvait être amélioré.

Le jeu de rôle les a rapproché les uns des autres. Il y a une bonne cohésion de groupe, ils s'entraident et ils sont à l'aise avec moi.

Ils ont envie de discuter de sujet de la vie courante et de temps en temps on sort un peu de la formation "le rôle d'un secrétaire", c'est très enrichissant, et pour eux et pour moi.

Nous parlons de l'accueil téléphonique : comment répondre au téléphone, présenter l'administration ou l'entreprise, se présenter, que dire ou ne pas dire, les formulations.....

Pour terminer le cours sur l'importance de l'écoute et la reformulation : je leur fais la lecture d'une fable africaine : les trois sourds.

Ils ont beaucoup rit.

Cour sur la prise de note et la rédaction d'une note : exercice un peu dur pour eux.

Plusieurs exercices seront utiles. A partir d'un formulaire détaillé, je leur demande d'extraire les idées principales et d'en faire une note succincte.

Je leur remets un document avec des abréviations pour noter plus vite.

Ensuite cour sur le compte rendu d'une réunion et son ordre du jour.

Je leur ai montré plusieurs styles de compte rendu. Comment se construit un compte-rendu?, que doit-on noter? et l'utilité de maîtriser la prise de note pour faire un compte rendu clair et succinct.

Nous avons prévu d'aller à la circonscription de Tanguiéta pour rencontrer le secrétaire. Ils vont préparer les questions à poser et ensuite nous feront ensemble le compte rendu de cette visite.

VENDREDI 17 OCTOBRE

Je les interroge sur le cours de la veille : prise de note et compte rendu de réunion

Ensuite nous travaillons sur les courriers administratifs :

- comment mettre en page un courrier, les formules à utiliser.

Je leur fais taper une lettre simple de résiliation d'un abonnement internet.

Ensuite je leur dicte deux courriers administratifs, puis je leur demande de rédiger eux même une lettre en leur donnant les éléments à indiquer dans la lettre.

SAMEDI 18 OCTOBRE

Cour sur les différents modèles de CV.

Ils commencent à taper leur C.V., deux modèles, un pour une demande de stage, l'autre pour un emploi.

Coupure d'EDF tout le reste de la matinée.

Ils terminent leurs CVs par écrit, nous les taperons lundi.

Nous préparons la visite de la circonscription prévue le mercredi.

Nous finissons la matinée en discussion.

LUNDI 20 OCTOBRE

Nous terminons les CV.

Nous voyons les lettres de motivations.

Chaque élève construit sa propre lettre de motivation suivant son parcours et ses projets.

MARDI 21 OCTOBRE

Cour sur la gestion du courrier : arrivée, départ.

Nous créons un tableau sur word.

Cour sur le classement : avec les quatre types de classements.

Cour sur la communication orale, les mots de liaison.

Exercices.

MERCREDI 22 OCTOBRE

On revois les questions à poser pour la visite de la Circonscription prévue à 9 h00.

Alphonse nous accompagne pour cette visite.

Le secrétaire avait préparé notre visite, aussi il commence par nous expliquer son travail, ensuite les élèves posent des questions.

Cette visite leur a beaucoup plu, et correspondait aux cours que je venais de leur donner.

Ensuite nous avons construit ensemble le compte rendu de l'entretien sur l'ordinateur.

En deuxième partie, nous avons parlé de l'accueil de public difficiles :

- les différentes postures à adopter.

Les élèves se mettent par trois et préparent des sketches, suivant les consignes que je leur donne :

- avec une personne alcoolisée en retard d'une heure à son rv et voulant être reçue,
- un couple de personnes ne parlant pas ou peu le français et voulant faire faire une carte d'identité pour leur enfant,
- une personne en colère qui n'a toujours pas reçu le dossier demandé depuis plusieurs semaines.

Nous jouerons les scénettes le jeudi .

JEUDI 23 OCTOBRE

Nous commençons par la préparation à un entretien d'embauche. Je n'avais pas prévu ce cours, mais les élèves m'en ont fait la demande.

Les élèves qui avaient déjà eu une expérience nous en parlent.

Je leur ai prodigué quelques conseils.

Ensuite nous passons aux jeux de rôle qu'ils avaient préparé la veille. Nous en discutons ensuite pour améliorer l'accueil et leur permettre d'être plus à l'aise.

Les élèves me demandent de revoir les courriers administratifs.

VENDREDI 24 OCTOBRE

Je leur fais rédiger et taper un courrier commercial.

Nous faisons un bilan de la formation, chaque élève me donne ses impressions. Ils semblent tous ravis. La formation leur a plu.

Ensuite ils remplissent des fiches d'évaluation.

Enfin, nous terminons la matinée avec la remise des attestations de formations.

David dirige la cérémonie.

Akim et Alphonse font un discours, ensuite Roméo fait aussi un discours, ainsi que moi.

Remises des attestations, et les élèves me remettent un cadeau pour me remercier.

Nous terminons par le verre de l'amitié.

Beaucoup d'émotion pour cette fin de formation.

Support Matériel (salle, équipement à disposition...)

Appréciation Générale :	Satisfaisant
Remarques sur le lieu :	La salle était adaptée et il y avait deux ventilateurs. Chaque élève avait un ordinateur.
Remarques sur l'équipement mis à disposition :	J'ai travaillé sur un paperboard.
Etat du matériel :	Les élèves avaient chacun un ordinateur, mais pas internet. Alphonse m'avait prêté un ordinateur portable avec un accès internet. J'ai pu avoir toutes les photocopies demandées, et les élèves sont reparties avec une clé USB avec mes cours, leurs CV et lettres de motivations.

Les participants

Contact avec les participants :	NSPP
Nombre de participants présents :	9
Effectifs annoncés/inscrits/présents :	Un seul élève n'est pas revenu.
Liste exhaustive des participants :	9 élèves ont suivi la formation complète : <ul style="list-style-type: none">- Patrice, 30 ans, bac + 3 (licence en géographie), effectue des remplacements en tant que professeur : désire créer une entreprise de formation- Honorine, 21ans, niveau 3ème : désire créer son entreprise- Dieudonné, 19 ans, diplôme "Eaux et Forêt" : désire devenir secrétaire- Pascal, 26 ans, Bac G2 comptabilité : désire être secrétaire comptable- Sohadatou, 23 ans, niveau 3ème : désire créer une entreprise de secrétariat- Solange, niveau 3ème, Animatrice médiathèque : désire devenir secrétaire- Franck, 24 ans, niveau terminale L, Animateur médiathèque : désire devenir secrétaire- Roméo, niveau 3ème : désire devenir secrétaire, ou chauffeur- Jeanne, niveau 3ème : désire créer son entreprise en informatique

Constitution de groupes :

Pas de groupe

Méthodologie de travail :

Méthode pédagogique :

Je me suis beaucoup appuyée sur mon expérience professionnelle et sur les différentes formations que j'ai effectué dans le cadre de mon travail au Conseil Général.

- Quel est le rôle d'un secrétaire : documents sur les compétences (la roue des compétences), les savoirs êtres, faire.
- Les qualités d'une secrétaire : je note sur le paperboard les qualités auxquelles les élèves pensent, puis on développe.
- Fonction d'accueil physique : test sur l'assertivité, et préparation de scénette pour des jeux de rôle
- L'écoute : lecture d'une fable africaine : les trois sourds.
- Prise de note et rédaction d'une note : exercices à partir d'un formulaire, et d'un article de journal du Bénin pour extraire les idées principales et en faire une note succincte. Note sur les abréviations les plus utilisées.
- Visite auprès du secrétaire de la circonscription : ensuite compte rendu de la visite sur un compte rendu de réunion.
- Courrier administratif : je me suis procuré plusieurs courriers administratifs du Bénin que je leur ai dicté, et je leur ai donné des consignes et ils ont rédigé eux mêmes des courriers.
- Accueil téléphonique : divers tests sur les formulations, la présentation de l'entreprise..
- Jeux de rôle dans le cadre de situation d'accueil difficile.
- Gestion du courrier : création sur word d'un tableau arrivée et départ du courrier.
- Création de CV et lettres de motivations : à partir des fiches pédagogiques dans planète urgence, des exemples pris sur internet ; CV à partir du questionnaire rempli le 1er jour.

Outils de travail utilisés :

- Supports théoriques sur le métier de secrétaire sur internet, et dans le cadre de la formation interne du conseil général.
- Création de courrier à partir d'une consigne, création d'un compte rendu de réunion, prise de note, création d'un tableau pour le traitement des courriers.
- Formations du conseil général sur l'accueil du public physique et téléphonique.
- Article de presse du Bénin, courriers administratifs du Bénin
- fiches pédagogiques
- J'ai copié mes cours sur les clés USB des élèves., je leur ai fait des photocopies de certains documents...

Se sont-ils révélés utiles :

Les participants ont beaucoup apprécié les divers supports.

Ils ont beaucoup aimé les jeux de rôle, la fable africaine des trois sourds, les exemples de courriers...

La visite à la circonscription a aussi été beaucoup apprécié, et a permis de relier la théorie à la pratique.

Quels conseils pour le successeur ?

Il n'est pas prévu d'autre formation de ce type pour le moment.

J'ai laissé mon classeur et ma clé USB à Alphonse.

Sur le terrain : les réalisations...

Réalisations :

Rappel de l'objectif initial :

Formation de jeunes en secrétariat : Le rôle de la secrétaire, l'accueil physique et téléphonique, la création et le classement des courriers, prise de note et compte rendu de réunion, rédaction de document administratif.

Préparation de CV et lettre de motivation.

La formation a-t-elle répondu aux besoins ?

Excellent

Nouvelles connaissances acquises :

- Le rôle d'une secrétaire, les notions d'accueil physiques et téléphonique, la prise de note, le compte rendu de réunion, le traitement du courrier, la rédaction de courrier et document administratif.

- La rédaction de leur CV et de lettres de motivation.

Utilité de ces nouvelles connaissances :

Les élèves vont pouvoir grâce à leur attestation de formation, les CV et lettres de motivation postuler sur des postes de secrétaire.

Quatre des élèves sont allés à Natitangou le samedi matin pour passer un concours pour entrer dans l'administration. Réponse fin novembre 2014.

Impact concret dans leur travail :

Deux des élèves sont animateurs à la médiathèque. Toutes les semaines il y a des réunions pour organiser le travail, mais il n'y a jamais d'ordre du jour, ni de compte rendu. Une des animatrices a prévu dorénavant de faire des comptes rendus.

Ils sont en capacité aussi de rédiger des lettres de motivations, des courriers simples.

A la fin de la formation, peut-on dire des participants qu'ils sont capables de...

...travailler de manière autonome ?

Complètement

...mener à terme leurs projets ?

Complètement

...transmettre les acquis à leur entourage ?

En partie

Sur le terrain : témoignage personnel...

Libre expression :

J'ai beaucoup apprécié mon séjour au Bénin. Les équipes de Planète Urgence et d' Action et développement sont vraiment remarquables et très à notre écoute.

Le seul bémol que je mettrais est le voyage en car qui est très long avec le risque de tomber en panne à tout moment, car les cars, même s'ils sont assez confortables, sont vieux et pas en très bon état. La route principale, Cotonou Tanguéta, est difficile. Planète Urgence vient de répondre à cette question en modifiant le moyen de transport.

Ma mission m'a beaucoup plu. Je suis secrétaire d'un centre médico-social depuis plus de 20 ans, mais je n'avais jamais formé de jeunes adultes à mon métier. J'ai vraiment aimé et apprécié de transmettre mon savoir et mon expérience. Je me suis découvert des compétences et des qualités que j'ignorais posséder.

Les béninois sont très chaleureux et très demandeurs d'enseignement, d'idées....

Une des volontaires est tombé malade, aussi j'ai pris sa place le mercredi après midi après mes cours à la médiathèque pour lire et jouer avec les enfants, et j'ai été l'aider le lendemain après midi auprès des 12 élèves qu'elle suivait. C'était aussi une expérience intéressante.

A mon retour...

Que vous a apporté cette mission ?

Cette mission m'a permis de me connaître un peu mieux. Elle m'a donné une confiance en moi tant sur le plan professionnel que personnel.

Durant ces deux semaines, j'ai développé des relations humaines riches et intenses.

A-t-elle été conforme à vos attentes ?

Je n'avais pas d'attente particulière. Mais je n'ai pas été déçue. J'aime beaucoup l'Afrique et je serais prête à repartir si l'occasion se présentait.

Pourquoi ?

Pour toutes les raisons évoquées dans les paragraphes au dessus.

Je pense que l'on peut effectivement apporter une certaine aide auprès de ses populations grâce en particulier aux ONG.

Définition de la solidarité internationale ?

La solidarité internationale est un échange de savoirs, savoir faire, savoir être dans les deux sens. Car bien sûr on donne un peu de nous mais on reçoit aussi beaucoup en retour.

Le partage des richesses n'est pas un vain mot, et les vraies richesses ne sont pas toujours là où l'on croit.

Acquis transposables dans mon quotidien :

Je pense avoir développer une certaine pédagogie, une meilleure assise de ma confiance en moi.

Sensibiliser mon entourage à la chartre du don, au développement des ONG;