



**RAPPORT DE MISSION**  
**GHISLAINE AGBIGBI NURY**



**Projet 1700 - BÉNIN**  
**Administration et Secrétariat**  
**Mission du 05/10/2015 au 16/10/2015**  
**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 :	Excellent
Hébergement :	Insuffisant
Repas :	Excellent
Qualité de l'encadrement :	Satisfaisant
Organisation des déplacements :	Satisfaisant
Votre intégration dans le milieu de travail :	Satisfaisant
Niveau général de satisfaction :	Satisfaisant

### Planning des activités quotidiennes

**DIMANCHE 4/10/2015** : Pris en charge par un membre de l'association partenaire Action et Développement à l'aéroport. Repas à l'hôtel et nuit sur place.

**LUNDI 5/10/2015** : Nous sommes arrivés à la place de l'étoile à Cotonou à 6h30, dépôt des bagages et prise des tickets.

Le bus a pris le départ à 7h de Cotonou pour arriver à 19h30 à la maison des volontaires à Tanguiéta, ville du nord du Bénin, porte d'entrée pour visiter le parc animalier de la Pendjari.

Ce lundi soir a permis de découvrir notre lieu de résidence pour la durée de la mission ainsi que de rencontrer l'équipe sur place. Daniel, le responsable de Planète Urgence, pour Action et Développement, David qui a encadré ma mission, le président d'AD et notre accompagnateur depuis Cotonou, Mohamadou. Nous avons également rencontré Françoise la gestionnaire de la maison des volontaires et Bio.

**MARDI 6/10/2015** : Je découvre la salle de formation où aura lieu les cours ainsi que les élèves c'est l'occasion que chacun se présente et donne ses attentes sur la formation souhaitée. Le tour de table a permis d'affiner le programme de la formation en rapport avec les attentes des bénéficiaires, de connaître les pré-acquis de chacun et leur souhait de dévolution. Le thème du jour est le corps d'une lettre et l'archivage.

**MERCREDI 7/10/2015** : Le nombre des élèves a fluctué au cours de la mission. Une élève n'a fait que la première journée avant d'abandonner. Deux secrétaires du même service dans une même entreprise ont commencées la formation, l'une des deux a dû regagner l'entreprise après 2 jours de formation pour pallier aux urgences.

Le troisième jour deux nouveaux élèves de la liste de remplaçant nous ont rejoint.

Les premiers jours ont aussi servi à mettre en place les règles de vie du groupe émis par les élèves eux même.

**JEUDI 8/10/2015** : chaque journée commence par l'ouverture de la salle. Le nettoyage de celle ci par les élèves. un élève essaie de résumer les notions apprises la veille. cette journée a été consacrée à l'appel téléphonique.

**VENDREDI 9/10/2015** : le devis, la réclamation client et tout type de correspondance commerciale.

**SAMEDI 10 et DIMANCHE 11/10/2015** : Visite du pays Somba et des habitations nommées TATA SOMBA. Visite du musée de Nattitingou, ferme aux autruches.

**LUNDI 12/10/2015** : comment se présenter dans le cadre professionnel

**MARDI 13/10/2015** : la lettre de motivation

MERCREDI 14/10/2015 : le cv

JEUDI 15/10/2015 : l'entretien d'embauche et débouché professionnelles dans le contexte béninois actuel

VENDREDI 16/10/2015 :

Le dernier jour de la formation a permis de revenir sur les notions non comprises par les élèves.

Nous avons également eu un échange pour estimer le bienfait de cette mission.

Ce jour nous avons également remis en présence de la direction des 2 associations les certificats et attestations à chacun des élèves indiquant le niveau obtenu. Ces documents ont été rédigés quelques jours plus tôt pour pouvoir pallier au coupure de courant fréquente.

A l'initiative des élèves une collation a eu lieu ce dernier jour. Une des élèves a lu un discours de remerciement concernant la présence régulière de volontaire sur place. Les élèves m'ont ensuite remis un présent local. La formation s'est terminée par une photo de groupe et un au revoir à chacun en leur souhaitant de trouver rapidement un emploi ou tout simplement de reprendre leur études comme souhaité pour trois d'entre eux qui attendaient le début de la rentrée universitaire.

SAMEDI 17 ET DIMANCHE 18/10/2015 :

Weekend libre avant le retour. Visite de la ville de Ouidah, la porte de non retour, la route des esclaves, les forts français et portugais ainsi que les musées.

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

Appréciation Générale :	Satisfaisant
Remarques sur le lieu :	La salle se situe au-dessus de la médiathèque de Tanguiéta, elle est équipée d'un paperboard, d'une dizaine d'ordinateurs, et de deux ventilateurs au plafond. Elle est adaptée à ce type de formation.
Remarques sur l'équipement mis à disposition :	NSPP
Etat du matériel :	Maintenance des ordinateurs a prévoir avant les formations

#### **Les participants**

Contact avec les participants :	Excellent
Nombre de participants présents :	8
Effectifs annoncés/inscrits/présents :	Une élève a du reprendre son poste de travail. car elles étaient 2 de la même entreprise et même service. l'employeur a eu besoin qu'au moins une des 2 employées gère les urgences dans l'entreprise. une élève a abandonné après le premier jour.
Liste exhaustive des participants :	Solange, secrétaire d'ACTION et développement et mohamadou fait partie d'AD également.  les autres élèves sont étudiants, salariés ou à la recherche d'un emploi : Raissa, Dina n'ont pas terminé la formation. Carine, Chahadou, Edmond, Eliace, Jeanne, N'kia sont restés sur l'ensemble de formation.
Constitution de groupes :	Pas de groupe mais il y avait 3 niveaux

#### **Méthodologie de travail :**

Méthode pédagogique :	Pour maintenir l'intérêt des bénéficiaires au cours de cette formation,
-----------------------	---

nous avons alterné entre éléments théoriques et jeux de rôle pour mise en pratique.

Outils de travail utilisés :

Les supports de cours étaient sur clé USB.

Se sont-ils révélés utiles :

Les participants ont été réceptifs à ces outils de travail qui se sont révélés utiles. bonne participation des élèves au jeu de rôle et différents exercices.

Quels conseils pour le successeur ?

Comme une coupure de courant peut aller de quelques minutes à plusieurs heures il faut mieux privilégier des supports de cours photocopiés

## Sur le terrain : les réalisations...

### Réalisations :

Rappel de l'objectif initial :

Former une dizaine de jeunes au technique et méthode de tenue d'un secrétariat.

La formation a-t-elle répondu aux besoins ?

Excellent

Nouvelles connaissances acquises :

La formation s'est déroulée sur 9 jours avec comme thèmes principaux :

Le rôle, attitude et aptitude d'un secrétaire

Les outils mis à la disposition de secrétaire

La fonction d'accueil des visiteurs internes comme extérieures à l'entreprise

La production de lettres administratives et commerciales

L'élaboration de compte rendu de réunion

La notion de recrutement par la réalisation de cv et lettre de motivation

Utilité de ces nouvelles connaissances :

Plus d'aisance sur leur poste actuel ou aide à la recherche d'un emploi

Impact concret dans leur travail :

La secrétaire d'action et développement va pouvoir prendre des notes pendant les réunions ou elle assiste et rédiger un compte rendu de réunion que les absents pourront lire pour prendre connaissance des avancés. ou laisser une trace et résumé de chaque réunion.

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

...travailler de manière autonome ?

En partie

...mener à terme leurs projets ?

En partie

...transmettre les acquis à leur entourage ?

En partie

## Sur le terrain : témoignage personnel...

### Libre expression :

J'ai rencontré à Tanguiéta des élèves très attachants même si parfois il y a des décalages culturels. Bon contacts avec les participants, même si au départ l'échange n'est pas simple car les participants ne se connaissent pas tous.

La fiche projet est conforme à la mission qui était de former des jeunes salariés ou à la recherche d'emploi sur le secrétariat. La formation a répondu aux besoins exprimés par les participants par contre le contexte très rural et aucune présence d'entreprise locale permettant le recrutement de secrétaire semble rendre difficile une embauche. Pour ceux

déjà en poste cela aura été un complément et un renforcement de leur acquis. Les coupures de courant se sont multipliées sur la deuxième semaine rendant l'utilisation des ordinateurs quasi impossible.

La remise des attestations aux différents élèves en présence de toute l'équipe d'action et Développement ainsi que de Daniel de Planète Urgence, reste un moment émouvant. Les élèves avaient également préparé un discours de remerciement ainsi qu'une collation.

### **A mon retour...**

Que vous a apporté cette mission ?

Un enrichissement personnel et humain à travers des rencontres

A-t-elle été conforme à vos attentes ?

La mission a été conforme à mes attentes. La solidarité internationale c'est tout d'abord rencontrer l'autre, transmettre dans ce cadre, nos connaissances sur des sujets divers sans faire rêver les populations sur place à une vie extraordinaire à l'européenne mais leur fournir des outils concrets pour qu'il puissent améliorer leurs conditions quotidiennes sur place.

Pourquoi ?

Il y a beaucoup de chose sur le terrain que nous pourrions faire évoluer

Définition de la solidarité internationale ?

La solidarité internationale c'est tout d'abord rencontrer l'autre, transmettre dans ce cadre, nos connaissances sur des sujets divers sans faire rêver les populations sur place à une vie extraordinaire à l'européenne mais leur fournir des outils concrets pour qu'il puissent améliorer leurs conditions quotidiennes sur place. C'est un bel échange et de belles rencontres.

Acquis transposables dans mon quotidien :

Le sens de l'adaptation