

## Passez au crible les dysfonctionnements du secrétariat

### Introduction :

Suivez ces instructions afin de déceler les dysfonctionnements du secrétariat et de remédier aux problèmes.

### 1 - Listez les dysfonctionnements qui entravent la bonne marche de votre secrétariat

Quels sont les dysfonctionnements les plus fréquents ?	Quels sont les plus importants ?
(Ils ne sont peut-être pas très graves, mais ils font perdre beaucoup de temps) - - -	(Ils ne sont peut être pas fréquents, mais ils sont réellement pénalisants voire graves) - - -
A traiter en priorité	Quand
1. 2. 3.	Décidez alors de commencer par le problème n° 1

### 2 - Formulez clairement le problème à traiter

De la bonne formulation d'un problème dépend la qualité de la solution qui sera apportée.

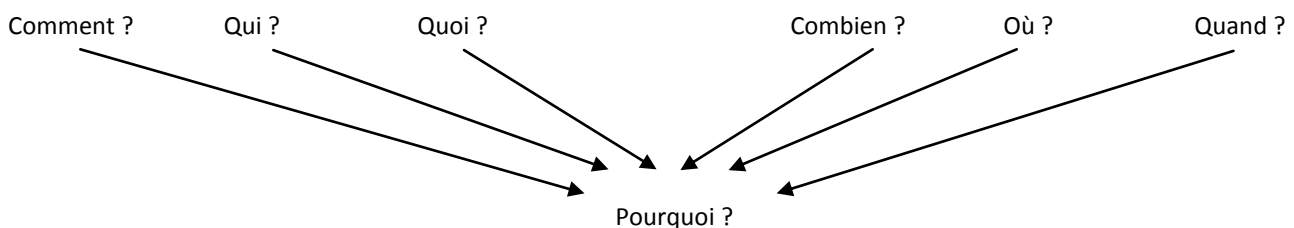
*Exemple : la messagerie (est un merveilleux outil), mais fait perdre beaucoup de temps.*

### 3 - Fixez vous un objectif précis

*Exemple : Gagner du temps et en faire gagner à mes managers.*

### 4 - Identifiez les causes du problème

Pour identifier les causes du problème, utilisez le grand classique : QQCOQP (pour vous en souvenir, prononcez « Cucu, C'est Occupé ») est une méthode infaillible, utilisable en toutes circonstances. Elle est en outre parfaitement applicable à l'organisation de vos réunions.



Obligez-vous à être factuelle, et à bien vous poser toutes ces questions. Sinon vous risquez de trouver une solution qui ne répond pas à l'ensemble du problème.

Exemple :

- Cette semaine, vous avez reçu 8 messages de votre clientèle Mr Sibelle au sujet du cosmétique X, or vous ne pouvez y répondre.
- Votre manager vous répond en insérant ses réponses à l'intérieur du message. Au bout de quelques échanges, vous ne parvenez plus à décrypter le message.

## 5 - Cherchez des solutions

C'est la partie créative de la démarche qualité, mais celle-ci est, par ailleurs, celle qui demande le plus de rigueur.

- Reprenez chacune des **causes**.
- Faites un petit **brainstroming** (seule ou avec d'autres) en vous demandant comment vous pouvez éliminer ces causes.
- Utilisez la petite phrase suivante sans censurer vos réponses :  
« Et si ..... (on faisait comme ci ou comme ça).

Exemple :

- Et si vous suiviez un stage pour optimiser votre messagerie,
- Et si vous définissiez les règles du jeu avec votre responsable...
- Ensuite – et ensuite seulement – soyez **critiques** : éliminez les idées farfelues, analysez les solutions qui restent.

## 6 - Comparez les avantages et les inconvénients des solutions envisagées

Dans l'exemple « la messagerie fait perdre beaucoup de temps »

- Vous aurez éliminé les idées farfelues comme « la supprimer ou embaucher quelqu'un pour la gérer »
- Vous aurez listé les solutions potentielles et défini des critères de choix (ici : motivant, facile, efficace, économique..) qui seront noté de 1 à 5
- Vous calculerez la note remportée par chaque solution pour identifier la meilleure.

## Exemple de grille multi critères pour choisir une solution

### Comment utiliser le tableau ?

Notez de 1 à 5 (1 = peu et 5 = très).

Vous pouvez aussi pondérer les critères ; si vous trouvez que certains sont plus importants que d'autres, attribuez leur un facteur 2 ; C'est le cas ici pour l'efficacité où vous avez indiqué les deux hypothèses : facteur 1 ou **2**, ce qui bien sûr change la décision.

<div style="text-align: center;"><b>CRITERES</b></div> <div style="text-align: center;"><b>SOLUTIONS</b></div>	Motivant	Facile à mettre en œuvre	Efficace  *1  * 2	Economique	TOTAL
<b>Solution n°1</b> Suivre un stage « comment optimiser la messagerie »	5	3	5 <b>10</b>	2	14 <b>19</b>
<b>Solution n°2</b> Déléguer la gestion de la messagerie à l'assistante	3	3	1 <b>2</b>	3	10 <b>11</b>
<b>Solution n°3</b> Etablir des règles du jeu précises sur : qui traite quoi dans la messagerie, qu'est-ce qui est considéré comme urgent ? Qu'est-ce qu'on imprime ou non, garde, ou jette...	5	4	3 <b>6</b>	5	17 <b>20</b>
<b>Solution n°4</b> Faire du benchmarking sur la messagerie en échangeant trucs et astuces avec des équipes au top des NTIC	3	2	5 <b>10</b>	5	15 <b>20</b>
<b>Solution n°5</b> Monter une action de Coaching du manager et de son assistante avec conseils personnalisés	5	4	5 <b>10</b>	1	16 <b>26</b>

**NB \*** : Notez de 1 à 5 (1 = peu et 5 = très). Vous pouvez aussi pondérer les critères ; si vous trouvez que certains sont plus importants que d'autres, attribuez leur un facteur 2 ; C'est le cas ici pour l'efficacité où vous avez indiqué les deux hypothèses : facteur 1 ou **2**, ce qui bien sûr change la décision.

Source : **Best-Of Secrétariat** par Anne Broilliard, Karine David, Florence Farelle – éditions Demos