

RAPPORT DE SYNTHÈSE

Forum Interafricain des Secrétaires, Assistan(es) de Direction FISAD 2010

Du 20 au 24 Avril 2010 s'est tenue dans la salle de conférence de l'Hôtel Golden Tulip Farah, la 9^{ème} édition du Forum Interafricain des Secrétaires et Assistantes de Direction (FISAD) portant sur le thème « **Secrétaire, Assistante carrefour de l'information : d'une logique d'exécution à une logique de responsabilité** », organisé par **Priorité Formation, filiale du groupe Afrique Challenge, l'Afrique qui ose !**

Ce Forum dédié aux assistantes de l'ensemble des sous-régions du continent, a connu la participation effective de ressortissants du Bénin, du Cameroun, de la RDC, de la Centrafrique, de la Côte d'Ivoire, du Sénégal, du Mali, et du Togo.

La cérémonie officielle de lancement a été placée sous l'égide de M. Alioune GUEYE Président Directeur Général du groupe Afrique Challenge.

Dans son allocution d'ouverture, Mme DIALLO Mariama, Directrice générale de priorité formation, a souhaité la bienvenue à tous. Elle a fait une rétrospective des précédentes éditions du FISAD et a rappelé les raisons du choix du thème « **Secrétaire, Assistant(e) carrefour de l'information : d'une logique d'exécution à une logique de responsabilité** ».

Les participants ont ensuite fait un tour de table pour se présenter et décrire leurs attentes du forum.

M. GUEYE a alors pris la parole pour la première conférence structurante sur le thème **l'Entreprise 2.0 nouvelle configuration, nouvelles exigences. L'Entreprise 2.0** est un terme dérivé de web 2.0 pour décrire combien un logiciel peut être social, et est employé actuellement pour transformer l'intranet d'entreprise en une plateforme plus organique, collaborative et gérée par l'utilisateur. Le terme fut inventé par Andrew McAfee de la Harvard Business School dans le *MIT Sloan Management Review* du printemps 2006.

L'Entreprise 2.0 permet aux cadres d'accéder à la bonne information au bon moment à travers un réseau d'applications interconnectées et par la même occasion à l'intelligence collective de nombreuses personnes. Ce qui induit un énorme avantage compétitif se traduisant par une augmentation de la capacité d'innovation, de la productivité et de l'agilité. L'objectif est de permettre aux assistants de mieux appréhender l'impact et les bénéfices des réseaux sociaux en entreprise. En d'autres termes, on pourrait dire qu'il s'agit de prendre **les technologies du Web 2.0 et les adapter en entreprise** pour en tirer des bénéfices notamment en matière de collaboration interne.

Par ailleurs, M. GUEYE précise que les technologies ne sont pas une fin en soi. C'est-à-dire qu'il faut **aligner** les technologies **SUR** la stratégie de l'entreprise et **NON** l'inverse. Il faut toujours prendre conscience que les technologies et les logiciels sont des **outils** pour supporter l'entreprise. Les valeurs et la culture doivent toujours être une priorité par-dessus les technologies : c'est le « *humanware* ».

Il est question de développer une organisation qui ne soit pas planifiée par le haut mais une organisation intégrative où chaque individu, par un effort de communication, va constituer un groupe de travail. L'entreprise 1.0 existe toujours, mais il y a un besoin de mettre de la communication transversale. Ce qui est intéressant dans

un cadre d'organisation intégrative, c'est la capacité à développer le collaboratif, l'innovation, l'ouverture, la confiance avec le client, le collègue, l'animateur du groupe. Il s'agit, de comprendre comment concrètement une entreprise "traditionnelle" peut passer au statut d'entreprise 2.0. Sur ce point, deux choses essentielles sont à retenir.

Premièrement on ne transforme pas son entreprise en entreprise 2.0 parce que c'est à la mode, mais parce que l'entreprise 2.0 est synonyme de productivité, d'efficacité et d'innovation. Deuxièmement, une entreprise ne se transforme pas d'un coup en entreprise 2.0, mais cette démarche est lente et progressive, pour pouvoir réellement s'intégrer dans le fonctionnement et la culture de l'entreprise. Notons que cette transition s'effectue par le biais des médias sociaux. Ainsi nous constatons qu'avoir recours aux médias sociaux c'est s'assurer

- D'Établir le dialogue avec les clients/usagers de l'entreprise
- De moderniser l'image de marque de l'entreprise
- De Fidéliser le client
- De Créer un trafic sur le site web
- D'Améliorer l'image de l'entreprise

Par la suite, M. GUEYE précise que l'entreprise 2.0 comprend 3 piliers dominants à savoir :

- la Mémo création (création d'une mémoire commune)
- La collaboration
- L'innovation

Avant de clore sa communication, M. GUEYE terminera la présentation sur le concept d'assistante « Hub » en insistant sur l'important rôle de l'assistante qui doit faire le lien avec la direction, faciliter la communication et faire le pont entre les divers interlocuteurs en interne et en externe. Une fois le débat ouvert M. CHERKAoui, consultant expert à Afrique Challenge, a apporté un regard sur l'entreprise 2.0 sous l'angle des ressources humaines, suscitant une participation de l'assemblée.

DEUXIEME JOURNEE :

Pour cette deuxième journée du Forum, M. Gueye a commencé par faire un bref rappel des notions développées durant la première journée puis il a présenté M. Ahmed Bachr, docteur en sciences de l'information, comme un expert consultant faisant partie du Groupe Afrique Challenge et intervenant dans le domaine de l'archivage électronique.

La communication de M. Bachr intitulée « L'assistante infomédiaire : acteur de la gestion de contenu d'entreprise », a été structurée en trois axes :

1. Qu'est-ce qu'un infomédiaire ?
2. Le monde de la gestion de contenu d'entreprise (ECM)
3. Compétences de l'assistant(e) infomédiaire

L'intervenant a défini l'infomédiaire comme étant un médiateur professionnel ayant comme objectif de fournir des informations complètes et pertinentes en réponse à des questions posées. Pour cela, l'assistante infomédiaire collecte l'information auprès de producteurs et de fournisseurs, la traite et la stocke et enfin la diffuse auprès des décideurs et utilisateurs.

Le deuxième axe a porté sur la gestion de contenu d'entreprise ou ECM (Entreprise Content Management) qui vise à gérer l'ensemble des contenus d'une entreprise. Ces contenus sont particulièrement des informations au

format numérique, qui ne sont pas structurées, comme les documents électroniques, par opposition à celles existant dans les bases de données.

Afin de mieux cerner le sujet, M. Bachr nous a rappelé le sens étymologique du mot « document » et par la suite il a abordé les aspects touchant leur origine multiple (courrier classique, bureautique, applications métier, etc.) ainsi que leur lieu de stockage caractérisé par une grande dispersion.

L'intervenant a ensuite développé les questions touchant les différents formats de documents électroniques après avoir souligné qu'en entreprise, les documents servent à consigner l'information et à la communiquer. Il a terminé cette partie préliminaire en rappelant les différentes méthodes de classement des documents et en concluant qu'un document est un élément vivant de l'entreprise et que pour cela, il doit pouvoir être capturé, référencé, stocké et diffusé : ce qui est le rôle de l'ECM.

L'ECM qui est une plateforme offrant des fonctions de dématérialisation des documents analogiques, de centralisation et classement de l'ensemble des documents de l'entreprise, d'accès sélectif à l'information, de collaboration autour des documents électroniques, de sécurisation des documents (verrouillage d'accès, limitation de la circulation des originaux) et d'archivage légal des documents électroniques.

Enfin, dans le troisième et dernier axe de cette communication, l'intervenant a exposé les nouvelles compétences de l'assistante infomédiaire à l'heure de l'ECM et qui touchent les opérations de numérisation, de reconnaissance optique des caractères (OCR), d'indexation, de classement, de recherche et de diffusion.

Deux ateliers sont venus renforcer le thème exposé par M. Bachr. Dans le premier, les participants ont pu suivre une séance de numérisation d'un document imprimé avec explication pas à pas du paramétrage du logiciel de gestion du scanner. Le deuxième volet de cet atelier a touché la conversion du document numérisé vers le format texte grâce au logiciel de reconnaissance optique des caractères Simple OCR.

Un débat riche a mis fin à cette intervention jusqu'à l'heure du déjeuner.

L'après midi, les travaux du forum ont repris avec le deuxième atelier de M. Bachr où les participants, travaillant en groupe, ont eu d'abord à élaborer des plans de classement pour le rangement de diverses collections de documents (rapports, documentation technique, séminaires-formations, missions et correspondances). Ensuite, une présentation du logiciel Novaxel, solution de gestion électronique de documents, a permis d'explorer les différentes fonctions et fonctionnalités de ce logiciel. Pour montrer l'utilité de ce type de logiciel, l'un des plans de classement élaboré par les participants a été mis en œuvre dans Novaxel puis une collection de huit documents électroniques y a été classée après analyse documentaire de leur contenu. Enfin, les participants, visiblement très intéressés par cet atelier, ont pu voir les possibilités de Novaxel dans le domaine de la recherche d'information.

Ce fut une deuxième journée du Forum riche en enseignements tant théorique que pratique ayant démontré les nouvelles compétences et responsabilités des assistant(es) des entreprises 2.0, ces nouveaux infomédiaires au carrefour de l'information.

TROISIEME JOURNEE:

Après être revenu sur les acquis des communications de la veille, M. GUEYE a passé la parole à Mme DIALLO, l'animatrice des activités de la journée, qui a donné lieu à un Quizz ludique portant sur les sources du stress au quotidien et les attentes des participants de leurs fonctions. Ainsi, a pris place l'atelier du jour qui consiste à l'élaboration et la mise en place d'un Tableau de bord. Elle a ensuite brièvement expliqué la

nécessité de définir ses objectifs tenant compte des attentes et exigences des clients internes et externes et du descriptif de poste. Mais aussi de définir une méthode de travail en se basant sur la Roue du management et du diagramme d'Eisenhower. L'animatrice a alors insisté sur l'utilité de mettre en place des outils de management. Ces outils devant tenir compte des objectifs de secrétariat mais aussi des dysfonctionnements relevés.

Dans l'après midi, Mme Diallo a ensuite esquissé les objectifs du tableau de bord. Plus concrètement, il permet d'alerter en cas de dysfonctionnements, de détecter et de résoudre les aléas. La consultante nous démontre que le tableau de bord doit à la fois être un support synthétique, un vecteur de communication et/ou un outil de management. Afin de le mettre en place, il faut d'abord identifier les objectifs à atteindre puis définir l'indicateur représentatif. Par la suite, elle a initié un autre atelier qui consistait à produire le tableau de bord secrétariat. Durant cet atelier, les participants ont pu constater que l'outil est d'une efficacité évidente. Ce qui a permis à Mme DIALLO de couronner la journée en passant parole à M. Gueye afin d'annoncer le programme du lendemain.

QUATRIEME JOUR :

L'avant dernière journée a démarré sous de chaleureux hospices car M. GUEYE avait annoncé la veille le thème portant sur l'Initiation à la Process Com. Un concept nouveau défini d'entrée de jeu par Mme Diallo qui explique brièvement que la process' com ou process communication est une méthode d'analyse des personnalités et de leurs échanges qui cherche à résoudre les conflits et les incompréhensions (ou mécommunication) établie par Taibi Kahler dans les années 1970. Cette méthode permet de :

- Connaître son mode de fonctionnement et identifier celui des autres.
- Comprendre les effets des différents modes de communication
- Adopter son mode de communication et de management à ses interlocuteurs
- Prévoir les comportements de dysfonctionnements

A partir d'un atelier « qui êtes vous ? » La consultante a fait ressortir le modèle Process Com. Les 6 types étant Empathique, Travaillomane, Persévérant, Rêveur, Promoteur, Rebelle

Nous sommes un mélange de ces 6 types construit sous forme d'un immeuble à 6 étages. Plus on monte dans les étages moins on a de l'énergie. Parmi ces 6 types les deux qui dominent représentent la base et la phase. La base est acquise à la naissance et au plus tard jusqu'à 3 ans et la phase ainsi que les autres étages sont construits au plus tard à 7 ans. Pour chaque type de personnalité Le modèle repose sur 6 types de personnalités possède:

- Ses caractéristiques
- Ses comportements
- Ses points forts
- Ses motivateurs
- Sa façon de percevoir le monde
- Ses réactions sous stress

A travers quelques exercices les participants ont pu détecter leurs types de personnalités: Empathique, Travaillomane, Persévérant, Rêveur, Promoteur, Rebelle, et ceux des autres. Ensuite elle nous a fait réaliser que chaque type de personnalité avait son besoin psychologique qu'il faut nourrir afin de permettre à l'interlocuteur d'être dans un état d'esprit et comportement positifs. Ce besoin nourri permet aux collaborateurs d'être plus efficaces, et de s'épanouir davantage dans leur travail, adhérant ainsi mieux aux objectifs.

1. Travaillomane
 - être apprécié en tant que personne être reconnu pour son travail
 - le besoin de structuration du temps
2. Persévérant
 - être apprécié en tant que personne être reconnu pour son travail
 - être reconnu pour ses opinions
3. Rebelle
 - le besoin de contact
4. Rêveur
 - le besoin de solitude
5. Promoteur
 - le besoin d'excitation
6. Empathique
 - être apprécié en tant que personne
 - les besoins sensoriels.

Suite à cela Mme DIALLO a relevé que pour nourrir ce besoin il fallait utiliser le bon canal de communication.

- Directif
- Interrogatif
- Nourricier
- Interruptif
- Emotif

Car la communication est efficace si l'émetteur et le récepteur utilise le même canal, sinon on parle de mécommunication.

Avec plusieurs ateliers, nous avons pu détecter le canal à utiliser selon le type de personnalité.

Mme DIALLO a clôturé cette journée en précisant que c'est un modèle qui intègre aussi bien les drivers, les mécanismes d'échecs que les scénarios d'échecs sachant que ce sont les trois degrés de stress dans lesquels on plonge lorsque notre besoin psychologique n'est pas nourri.

CINQUIEME JOUR :

Cette festive journée de clôture du forum s'est déroulée au sein de nos locaux. La cérémonie a démarré par la lecture du rapport de synthèse des travaux de cette 9^{ème} édition suivi de l'évaluation et d'un convivial déjeuner dans les jardins d'Afrique Challenge. Le trophée de l'assistant(e) de l'année 2010 a été attribué à toutes les secrétaires, assistant(es), pour clore en beauté cette 9^{ème} édition.