

VI - Un pas pour s'organiser . . . Ma secrétaire . . .

Texte de: Denis Ouimet

Président de BURLFOR (Bureau de REcherche et de FORMation en Gestion)

70 MINUTES/HEURE

Les **5 minutes** que vous prendrez pour lire ce texte **vous permettront** peut-être de **sauver 10 minutes sur chaque heure** de travail pour le reste de **votre vie**.

COMMENT PEUT-ON EN ARRIVER LÀ . . .

Patron:

- Veux-tu rejoindre Paul par téléphone; je dois lui parler. . .

Secrétaire:

-- Mais Monsieur, je n'ai pas le temps; vous m'avez dit que cette lettre était urgente. . . Vous devriez le faire vous-même. . .

Patron:

- . . . Très bien!

(Et le patron tente de rejoindre Paul, lui-même.)

Comment peut-on en être rendu là?

Le patron qui demande des choses, la secrétaire qui suggère comment les faire. . .

Certains patrons seront offusqués au plus haut point; d'autres seront très heureux de la répartie de la secrétaire: "elle a de l'initiative".

LA TÂCHE DE SECRÉTAIRE

Sa tâche consiste essentiellement à aider son patron à utiliser au mieux son "TEMPS" en:

- l'aidant à accomplir ses tâches (lettres reçues ou à expédier, téléphones, etc.)
- arrêtant **tout** ce qui pourrait **nuire** à la réalisation de ce qu'il fait.
- groupant les activités pour économiser des énergies.

La meilleure, pour moi

Chacun recherche la meilleure secrétaire; celle qui nous permettra de vivre notre vie professionnelle avec le plus de sérénité.

On est prêt à payer le prix . . . pour obtenir et conserver **la meilleure secrétaire**.

On sait très bien que **la différence** de salaire entre une secrétaire inefficace et une autre très professionnelle est **minime** quant à l'effet sur notre temps (valeur du temps en dollars).

Mais la meilleure secrétaire, c'est peut-être celle que j'ai actuellement, avec moi . . .

SUIS-JE ATTENTIF?

Comment je me comporte avec elle?

- Son temps est-il aussi précieux que le mien? Alors, est-ce que j'essaie de minimiser les interruptions?
- Elle et moi, formons-nous une équipe?
 - Est-ce que je connais mes ambitions?
 - Connait-elle mes préoccupations?
 - Y a-t-il une différence entre ma secrétaire et celle d'un P.D.G.?

Si oui, que **dois-je** changer?

- Est-ce que je peux compter en tout temps sur ma secrétaire?

Si non, qu'est-ce que je peux corriger?

CE QUE JE VEUX

Mon organisation devrait fonctionner même lorsque je ne suis pas là.

Ceci sera possible si mon assistante sait ce que je veux.

C'est fondamental, vous devez préciser à votre secrétaire:

- comment vous voyez votre tâche. . .
- le travail qui doit être fait (selon vous). . .
- vos priorités. . .
- votre façon d'aborder un travail. . .
- votre style d'analyser. . .
- votre style de rédaction. . .

Certes, une bonne secrétaire apprend à connaître son patron, à découvrir ses préoccupations et ses objectifs; mais,

AIDEZ-LA. . .

Votre vie en équipe sera d'autant plus longue si vous réduisez le temps nécessaire pour faire connaissance.

Si vous formez une équipe. . . **RESTEZ EN CONTACT. . .**, ne jouez pas à la cachette. . ., ne disparaîsez pas. . ., dites-lui où vous allez et quand vous reviendrez.

AIDEZ-LA À VOUS AIDER

Si vous formez une équipe, elle est au courant de beaucoup de choses relatives à votre service (département, organisation). . . **Profitez-en. . .**

- ☆ Commencez la journée avec elle ou...
...Terminez-la avec elle en:
 - a) Fixant ce qui a été ébauché durant la journée;
 - b) Planifiant la journée (ou le lendemain).
- ☆ Planifiez votre travail avec son aide.
- ☆ **Engagez-la** dans l'entreprise... en lui laissant des initiatives... elle devrait savoir assez de choses pour lui permettre de prendre des décisions sur les activités habituelles.
- ☆ Donnez-lui des instructions globales et permettez-lui de formuler une réponse... (ne lui remettez pas de mot à mot)... elle est peut-être plus habile que vous!
- ☆ Apprenez-lui à évaluer l'importance des interruptions:
 - laissez-la voir un visiteur;
 - laissez-la fixer un rendez-vous;
 - laissez-la s'occuper des visiteurs sans rendez-vous.
- ☆ Laissez-lui retourner les appels téléphoniques; (voir article de janvier 1979).
- ☆ Laissez-lui le maximum de correspondance.
- ☆ Apprenez-lui à découvrir l'importance relative des documents expédiés ou reçus.
- ☆ Augmentez graduellement ses responsabilités... **Délégez...**

SEUL À COMPRENDRE

Un autre élément qui occasionne beaucoup de gaspillage d'énergie et de temps et qui cause beaucoup de délais et de retards, vient du fait qu' "on" se croit les seuls individus capables de comprendre, d'interpréter et de traiter les documents qui nous sont acheminés.

Pire encore, il y en a qui croient qu'il faut être deux personnes présentes en même temps pour donner une information et/ou formuler une demande; c'est le cas des gens qui dictent à leur secrétaire.

Une manière de se débarrasser de cette "fâ-

cheuse" habitude consiste à utiliser les équipements électroniques de dictée. Ainsi, on sauvera énormément en temps, sans compter en "S".

Ce qui est encore mieux, c'est de fournir à votre secrétaire l'occasion de vous aider réellement et en même temps la motiver davantage. Comment? Faites comme les géants, les grandes multinationales; si ces corporations sont telles, c'est peut-être qu'elles ont "le tour"... Des enquêtes révèlent que plus les corporations sont grosses, plus les secrétaires préparent elles-mêmes les lettres...

Alors, pourquoi ne pas commencer à habituer votre secrétaire à votre style de rédaction?

Certains **délèguent des documents qui leur sont adressés.**

Cette délégation pourra consister à analyser, vérifier et/ou synthétiser, évaluer les documents reçus et vous les remettre ensuite. Ainsi, en plus de vous débarrasser, vous contribuez au développement et à la motivation de votre collaboratrice.

Profiter de son assistance

Essayez d'oublier l'expression "secrétaire"...

Pensez à elle, et regardez-la comme une assistante, une "assistante administrative"; souvenez-vous: **les gens deviennent ce dont nous les croyons capables...**

Elle apprendra en accomplissant des choses nouvelles dont elle comprendra les raisons... **motivez-la... engagez-la dans le coup...** Fournissez-lui des occasions pour se dépasser.

Utilisez votre secrétaire comme principal moyen de contrôler les interruptions et comme une aide essentielle pour appliquer la technique de la **non-disponibilité planifiée** (voir article de février 1979).

FORMEZ UNE ÉQUIPE

Faites-lui part de vos projets, de votre préoccupation de conservation de l' "énergie **temps**"....

Indiquez-lui votre intérêt à maximiser l'**utilisation** de votre **temps**, elle comprendra:

a) Pourquoi vous lui faites faire des tâches que vous n'aviez jamais permises auparavant...

b) Pourquoi vous insistez pour avoir une compréhension immédiate de votre collaboratrice sur les

habitudes qui peuvent nuire à l'épanouissement de chacun et entraîner beaucoup de pertes de temps.

Il est essentiel de:

- lui parler de l'organisation du temps,
- lui fournir des occasions de lire sur le sujet,
- lui permettre d'assister à des séminaires, avec vous, sur le sujet.

N.D.L.R.

À compter de septembre prochain, BUREFOR Inc., qu'anime l'auteur Denis Ouimet, organisera à Montréal et à Québec une série de "Séminaires sur la gestion du temps" qui permettra de poursuivre plus avant la réflexion commencée à la lecture de cette série d'articles.

Entre 15 et 25 participants pourront consacrer ensemble une journée entière à découvrir les méfaits de certaines activités de leur vie professionnelle et à rechercher les méthodes personnelles qui leur permettraient d'"En avoir plus pour son temps".

Pour information au sujet des dates, des endroits et des modalités, téléphoner à: (418) 833-0761 ou écrire à BUREFOR Inc., 11, rue Nobel, Lauzon, Québec, G6V 7C6.
