

<p style="text-align: center;">Les SECRETAIRES en Ateliers de Pédagogie Personnalisée</p>

**référentiels en terme d'activité,
de savoir, de savoir faire et de savoir être – juin 2004**

Mission :

Sous la responsabilité du coordonnateur, il s'agit d'accueillir, d'informer, de renseigner l'utilisateur et d'organiser les aspects administratifs de l'action ; ceci en mettant en œuvre une polyvalence, une adaptabilité au service des divers collaborateurs et apprenants et en privilégiant une relation d'aide et de mise en confiance vis à vis de l'utilisateur. En tant que membre de l'équipe APP, le secrétariat occupe une fonction constitutive de l'activité APP.

Activité (exemples) :

Informier et accueillir l'utilisateur :

- Informer en premier accueil
- Tenir la borne d'accueil
- Gérer le standard téléphonique
- Fixer les rendez-vous d'accueil
- Etablir la fiche de renseignements
- Inscrire sur liste d'attente
- Proposer le(s) fascicule(s) d'accueil
- Etablir le contrat et le faire signer(parfois)
- Relancer les absents

Faciliter la circulation de l'information :

- Créer, gérer l'accès aux ressources
- Animer l'interface (stagiaires/formateurs, stagiaires/équipe, stagiaires/partenaires)
- Provoquer des réunions si nécessaire
- Assister à des réunions
- Echanger/se former
- Assurer les navettes courriers/circuits de visa
- Relever les boîtes aux lettres (postale et télématique)

Veiller aux conditions d'apprentissage :

- Assurer l'ouverture et la fermeture des locaux
- Ecouter les stagiaires, formateurs...
- Faire respecter le règlement (téléphone, bruit, cigarette...)
- Aider les stagiaires dans leur apprentissage quelquefois
- Gérer les commandes des fournitures
- Apprécier la propreté des locaux
- Assurer la première maintenance
- Faire intervenir la maintenance (photocopieur, informatique...)
- Mettre sous alarme
- Faire le café et la vaisselle

Administrer :

- envoyer la fiche de liaison aux prescripteurs
- Préparer le dossier stagiaire
- Saisir des données mensuelles
- Renseigner les tableaux de bord
- Mettre à jour les données sur informatique
- Calculer les heures à partir des feuilles d'émargement
- Relever les activités des formateurs
- Compléter le livret stagiaire
- Etablir les attestations
- Clore les dossiers
- Mettre à jour les données sur informatique
- Archiver
- Téléphoner pour établir le suivi final et à 3 et 6 mois

Assurer les tâches courantes de secrétariat :

- Convoquer aux réunions
- Rédiger et mettre au propre les comptes-rendus
- Mettre au propre divers documents
- Etablir des courriers
- Faire des envois en nombre
- Relier
- Faire les photocopies

SAVOIR

Connaissances spécifiques : Connaissance du milieu de la formation professionnelle et la fonction des divers partenaires de l'APP.

Connaissances théoriques / concepts :

Formation administrative
Maîtrise d'outils bureautiques
Technique de communication

Niveau de formation (diplôme ou expérience) : Niv IV minimum

SAVOIR-FAIRE

Prévoir :

Anticiper et apprécier la charge de travail pour la planifier.
Faire des sauvegardes informatiques.

Organiser :

Déceler les urgences et les priorités
Accepter les imprévus et rechercher les solutions
Organiser le système de classement
Actualiser les outils de travail (répertoires..)
Se documenter

Réaliser :

Coordonner et synthétiser des informations provenant de sources variées.
Prendre connaissance du courrier et assurer sa diffusion.
Appliquer les techniques de communication
Utiliser les logiciels informatiques (Word, Excel,)
Envoyer des mails et des Fax.
Tenir le standard téléphonique.
Rédiger les courriers.
Saisir et présenter les documents.
Enregistrer et saisir les informations.
Effectuer des calculs et vérifier les résultats.

Contrôler :

Contrôle de forme de documents.
Vérification des calculs.
Veiller au maintien d'une ambiance sereine pour le bon déroulement du service (APP)

SAVOIR ETRE

Ecouter, renseigner, expliquer.
S'adapter à des partenaires internes et externes variés.
Accepter et faire face à l'imprévu.
Alerter.
Mobiliser les personnes compétentes.
Respecter et faire respecter les procédures.
Respecter la confidentialité des informations traitées ou communiquées.
Etre Méthodique, logique, rigoureux

COMMENTAIRES :

La fonction administrative en APP se caractérise par les points suivants :

- Une responsabilité dans l'organisation du secrétariat, l'application et le respect de procédures (internes et externes).
- Parfois, une répartition des tâches auprès de collègues chargés d'exécuter des modes opératoires (photocopies, reliure...).
- Une autonomie pour organiser le travail..
- L'expertise de cette fonction est de pouvoir gérer de multiples urgences tout en étant disponible à de nombreux partenaires :
Stagiaires, formateurs, coordinateur, services internes, partenaires externes.

Une connaissance d'un secrétariat « classique » et un sens du « relationnel » sont nécessaires pour tenir à bien cette fonction située au cœur du dispositif APP.

Remarques entendues lors des séances de travail avec les secrétaires

- Importance du contact avec le public avec (ses effets positifs et négatifs)
- Stress permanent (avec ses effets positifs et négatifs), car il est constaté :
 - Un manque parfois de moyens informatiques

ANIMATION REGIONALE DES APP DU Nord Pas De Calais
Document de travail / juin 2004

- Des limites du poste floues
 - Un travail constamment dérangé
 - Des impératifs de délais importants
 - Une gestion dans l'urgence des priorités
 - Une masse importante de travail
 - Une inflation du niveau de qualité
 - Un flux important de public à gérer
 - Une relation tendue quelquefois avec les stagiaires
-
- Un travail récurrent, mais non routinier.

 - Un travail en binôme avec le coordinateur.