

3565

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GESTION

RAPPORT D'ETUDE



Rédigé au terme d'un stage effectué au Secrétariat Exécutif
du CILSS du 13 Août au 15 Décembre 1997

Présenté et soutenu par :
KABORE Germaine Elysée T.

Pour l'obtention du Diplôme Universitaire
de Technicien

Option :
Secrétariat Bureautique

Thème :
**Gestion judicieuse du temps de travail dans
les différents secrétariats du Secrétariat Exécutif
du CILSS**

Promotion 1996-1997

Date de soutenance : Janvier 1998

RAPPORT D'ETUDE

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GESTION

RAPPORT D'ETUDE



Rédigé au terme d'un stage effectué au Secrétariat Exécutif
du CILSS du 13 Août au 15 Décembre 1997

Présenté et soutenu par :
KABORE Germaine Elysée T.

Pour l'obtention du Diplôme Universitaire
de Technicien

Option :
Secrétariat Bureautique

Thème :
**Gestion judicieuse du temps de travail dans
les différents secrétariats du Secrétariat Exécutif
du CILSS**

Promotion 1996-1997

Date de soutenance : Janvier 1998

SOMMAIRE

	Pages
DEDICACE.....	4
REMERCIEMENTS.....	5
INTRODUCTION.....	6
Présentation de L'Institut Universitaire de Gestion (IUG).....	7
• Création de l'IUG	
• Objectif du Rapport	
• Déroulement du Stage	

PREMIERE PARTIE : LE RAPPORT

I - PRESENTATION DU CILSS.....	11
1 - Généralités du CILSS.....	11
1.1 - Création et Evolution.....	11
1.2 - Mandat.....	13
1.3 - Missions.....	14
2 - Moyens du CILSS.....	14
2.1 - Les moyens financiers.....	14
2.2 - Les moyens humains.....	15
2.3 - Les moyens matériels.....	16
2.4 - Les moyens institutionnels.....	16
2.4.1- La Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement	
2.4.2 - Le Conseil des Ministres	
2.4.3 - Le Comité Régional de Programmation et de Suivi	
2.4.4 - Le Conseil de Direction	
2.4.5 - Le Secrétariat Exécutif	

- 2.4.6 - L'Institut du Sahel (L'INSAH)
- 2.4.7 - Le Centre Régional AGRHYMET

3 - Activités du CILSS.....21

II - PRESENTATION DES OUTILS INFORMATIQUES ET BUREAUTIQUES DU SECRETARIAT EXECUTIF DU CILSS.....22

1 - Les outils informatiques.....22

1.1 - Le Micro Ordinateur.....22

- 1.1.1 - Les Logiciels de traitement de textes
- 1.1.2 - Les Tableurs
- 1.1.3 - Les logiciels de gestion du CILSS

2 - Les outils bureautiques.....24

- 2.1 - Le Télécopieur.....24
- 2.2 - La Machine à écrire.....24
- 2.3 - La Machine à photocopier.....24
- 2.4 - La Machine à reliure.....25
- 2.5 - Le Rétro projecteur.....25
- 2.6 - Le Matériel de classement.....25
- 2.7 - Le Téléphone.....26
- 2.8 - L'Interphone.....26

III - DESCRIPTION DES TACHES DES SECRETAIRES DU SECRETARIAT EXECUTIF.....26

1 - Description sommaire des tâches des différents Secrétariats des Projets.....27

- 1.1 - Secrétariat du PRORES.....27
- 1.2 - Secrétariat du PADLOS.....28
- 1.3 - Secrétariat du PRS.....29
- 1.4 - Secrétariat du PASP.....29

2 - Description détaillée des tâches du Secrétariat des Services Administratifs et Financiers du Noyau Central30

- 2.1 - La Dactylographie.....30
- 2.2 - Le traitement du courrier.....31
 - 2.2.1 - Le Courrier « arrivée »
 - 2.2.2 - Le Courrier « départ »

2.3 - Le Classement.....	33
2.4 - L'Accueil des Visiteurs.....	34
2.5 - La prise de rendez-vous.....	34
2.6 - L'Organisation des missions.....	35
IV - LES OBSERVATIONS ET LES SUGGESTIONS.....	35
1 - Le Secrétariat du SAF du Noyau Central.....	35
2 - Le Secrétariat des Projets.....	36

DEUXIEME PARTIE :

LE MEMOIRE D'ANALYSE ADMINISTRATIVE APPLIQUEE

THEME : GESTION JUDICIEUSE DU TEMPS DE TRAVAIL DANS LES DIFFERENTS SECRETARIATS DU SECRETARIAT EXECUTIF

I . Analyse de l'Existant.....	39
II . Critique de l'Existant.....	42
III. Suggestions.....	44
1. Comment gagner du temps dans le traitement du courrier ?.....	44
2. Recherche d'une gestion adéquate du temps dans le classement.....	45
3. Que faire pour se donner du temps dans la saisie des documents ?.....	45
4. Comment gérer le temps dans une journée de travail ?.....	46
5. Que faire pour mieux préparer les réunions ?.....	47
CONCLUSION.....	49
BIBLIOGRAPHIE.....	52
ABREVIATIONS.....	53
ANNEXES.....	54

A la mémoire de feu mon père,

A ma mère,

A mes frères et soeurs

REMERCIEMENTS

Je ne saurai commencer ce rapport de stage sans témoigner au préalable, toute ma reconnaissance à tous ceux qui, par leur présence permanente à mes côtés ont su me créer une ambiance idéale pour me permettre de mener à bien cet apprentissage à professionnel du Secrétariat Bureautique.

Je loue les efforts combien honorables de mes chers parents, qui m'ont soutenu moralement sans relâche durant ces années de formation. Egalement à Mr. Tiékoura Dembelé, Mr et Mme Syr Kéita pour tout ce qu'ils ont fait pour moi à Bamako.

Je tiens aussi à exprimer toute ma profonde gratitude au corps enseignant de l'IUG pour les inestimables efforts qu'il a fournis pour m'assurer la formation de Secrétaire Bureautique. Je remercie particulièrement :

- Mme SIBY BELLEGARDE, la Directrice de l'IUG pour m'avoir acceptée en tant qu'étudiante à l'IUG .
- Le Chef du département Secrétariat, qui n'a cessé de nous apprendre les attitudes professionnelles d'une secrétaire Bureautique parfaite ;
- Monsieur Macki SAMAKE, professeurs d'anglais à l'IUG qui a été plus qu'un professeur pour moi, un parent.

Je remercie tout le personnel des services, programmes et Projets du CILSS à Ouagadougou. Mes remerciement vont spécialement :

- A Madame CISSE K. Mariam SIDIBE, Secrétaire Exécutif du CILSS qui a bien voulu m'accorder ce stage au sein de son Institution ;
- A Monsieur Yaro Mamadou, Responsable Administratif et Financier du CILSS pour ses conseils pertinents et son encadrement technique tout au long de ce stage ;
- Aux différents Coordonnateurs des projets PRORES, PADLOS, PRS, PASP, pour leurs conseils lors de mon passage dans leur projet ;
- Au personnel du SAF, DU PRORES, du PADLOS, du PRS et du PASP, du Service de Documentation pour leur disponibilité et leur soutien tout au long du stage.

Enfin, j'associe, à ces remerciements, tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué au succès de ma formation et à la réalisation de ce document.

INTRODUCTION

PRESENTATION DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GESTION (IUG)

* Création de l'Institut Universitaire de Gestion (IUG)

Créée par arrêté ministériel n°2144/MFSSR du 3 septembre 1975, l'Ecole des Hautes Etudes Pratiques a le statut d'établissement supérieur à vocation technique. Avec la création de l'Université du Mali, l'EHEP est devenue l'Institut Universitaire de Gestion (IUG).

Il a pour mission de former des techniciens en Secrétariat Bureautique, Finance- comptabilité. Les techniques de commercialisation et l'informatique de gestion sont deux nouvelles sections qui ont été créées respectivement en Octobre 1991 et en Octobre 1992.

L'IUG est situé sur la colline de Badalabougou (Bamako) en face du C.R.E.S. et juste à côté de la faculté des Sciences et Techniques du Centre de langues. Il est accessible aussi bien par le nouveau que par l'ancien pont qui relie les deux côtés de la ville de Bamako.

Ont accès à l'Institut les bacheliers et les détenteurs du Brevet de Technicien ou de tout autre diplôme équivalent et en plus ayant réussi le concours d'entrée qui a été décidé depuis 1997. En plus des nationaux, l'IUG accepte l'inscription des étudiants étrangers répondant aux critères ci-dessus mentionnés.

L'Institut délivre le diplôme Universitaire de Technicien après un cycle d'étude de deux ans à l'issue duquel un stage pratique de trois mois dans une entreprise quelconque (publique, parapublique ou privée) est exigé.

* Objectif du Rapport

Conformément au principe selon lequel tout (e) étudiant (e), admissible aux examens de fin d'étude de la deuxième année Secrétariat Bureautique de l'Institut Universitaire de Gestion (IUG), doit effectuer un stage pratique de trois mois pendant les vacances universitaires, j'ai pour ma part séjourné du 13 août au 15 décembre 1997 au Secrétariat Exécutif du CILSS (Comité Permanent Inter-Etats de Lutte Contre la Sécheresse dans le Sahel) à Ouagadougou.

Ce stage est un précieux complément de l'enseignement théorique que j'ai reçu à l'IUG et il devrait me permettre d'obtenir le Diplôme Universitaire de Technicien (DUT), après soutenance d'un rapport. Le stage s'est déroulé sous la direction de Monsieur Yaro Mamadou, Responsable Administratif et Financier du CILSS.

L'objectif du stage est de permettre aux étudiants de s'imprégner des réalités socio-économiques et administratives. Il permet à la stagiaire d'acquérir des connaissances pratiques afin de consolider et intérioriser les connaissances théoriques enseignées à l'Université, d'être sensibilisée aux problèmes professionnels, de tenter de résoudre ces problèmes, et de faire des suggestions.

*** Déroulement du Stage**

Une rencontre préliminaire avec le responsable de stage a permis de jeter les bases d'un planning pour toute la durée du stage. Il s'agissait dans ce planning de faire une répartition judicieuse de la durée du stage dans le but de couvrir l'ensemble des services et projets du CILSS. Des thèmes majeurs et mineurs ont été dégagés en relation avec la nature des activités dominantes du service ou du projet (voir annexe n°1 pour le planning).

Le présent rapport se compose comme suit :

PREMIERE PARTIE : LE RAPPORT

I. Présentation du CILSS

1. Généralités du CILSS
2. Moyens du CILSS
3. Activités du CILSS

II. Présentation des outils informatiques et Bureautique du Secrétariat Exécutif du CILSS

III. Description des tâches des secrétaires du Secrétariat Exécutif (Noyau Central et projets)

IV. Les Observations et les suggestions

DEUXIEME PARTIE : LE MEMOIRE D'ANALYSE ADMINISTRATIVE
APPLIQUEE

Thème : GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL DANS LES DIFFERENTS
SECRETARIATS

- I. L'Analyse de l'Existant
- II. La Critique de l'Existant
- III. Les Suggestions

CONCLUSION

PREMIERE PARTIE :
LE RAPPORT

I. PRESENTATION DU CILSS

1. Généralités du CILSS

1.1. *Création et Evolution du CILSS*

Le CILSS a été créé le 12 septembre 1973, suite à un cycle de sécheresse (1968-1973) qui a profondément affecté la sous région et considérablement détérioré son patrimoine naturel et animal. Le CILSS compte actuellement neuf (9) pays : Burkina-Faso, Cap-Vert, Guinée-Bissau, Gambie, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal, et Tchad (voir annexe n°2 pour la carte).

Le CILSS est une organisation internationale dotée de la personnalité juridique. Il peut accomplir tout acte conforme à son objectif. Il peut conclure des accords et contrats, acquérir et aliéner des mobiliers et immobiliers et ester en justice. Dans tous ses actes, il est représenté par le président en exercice de la Conférence des Chefs d'Etats et de Gouvernement qui peut déléguer ses pouvoirs au Ministre Coordonnateur et au Secrétaire Exécutif.

Les pays du CILSS constituent une bande de territoire bordant le sud du Sahara, sur une largeur de 200 à 500 km du nord au sud et sur une longueur d'environ 4500 km d'Est (Tchad) en Ouest (Iles du Cap-Vert).

La population actuelle du Sahel est estimée à environ 45.000.000 d'habitants avec un taux de croissance moyen de 2,6 % par an. Les pays du Sahel se caractérisent par une population à plus de 75 % rurale répartie dans près de 67 000 villages, sur une superficie totale de 5,4 millions de km² dont seulement 2,8 % sont cultivées. On dénombre environ 40 000 points d'eaux. Le CILSS est dirigé par un Secrétariat Exécutif dont le siège est à Ouagadougou, capitale du Burkina-Faso.

Après vingt ans d'existence, le CILSS s'est transformé. De la période de l'aide d'urgence à nos jours, il est passé de l'action immédiate visant essentiellement à limiter les effets de la grande sécheresse à une lutte offensive. Sa connaissance des réalités sahéliennes dans les domaines de la sécurité alimentaire et de la gestion des ressources naturelles en font aujourd'hui la source principale d'informations spécialisées. Il est aussi l'exemple d'une Organisation Intergouvernementale sous-régionale africaine, un cadre de concertation et d'intégration fécond où s'exprime la complémentarité entre pays membres et partenaires au développement.

L'Histoire du CILSS montre sa capacité d'adaptation :

- Pendant la période d'urgence (1973-1976), le CILSS a contribué à limiter les effets de la sécheresse en mobilisant plus de 750.000 tonnes de céréales en faveur du Sahel .

- Le programme de première génération (1976-1982) a totalisé 25 milliards de dollars Américains à travers 612 projets concernant plusieurs secteurs.

- La stratégie révisée (1984-1990) a mis l'homme au centre des préoccupations du CILSS qui fit de lui, le moteur du développement. L'approche se voulait globale et intégrée.

- La période de maturation (1991-1993) verra, ainsi la mise en place des programmes et projets régionaux aussi bien dans les domaines de la sécurité alimentaire (6) de la lutte contre la désertification (4) de la population/développement que dans celui de la communication.

- le plan de redressement et de relance durable du CILSS, adopté en avril 1994, intègre les aspects socio-économiques et écologiques avec une dimension à la fois prospective et stratégique.

Une nouvelle structure opérationnelle est mise en place qui s'articule autour :

- D'une part, d'un Noyau central restreint et compétent chargé de piloter, coordonner, suivre et contrôler l'ensemble du système et dont le fonctionnement est financé par les contributions des Etats membres ;

- D'autre part, des programmes majeurs comprenant des projets à gestion financière autonome, mais coordonnés par le Noyau Central et dont le financement est assuré par les partenaires au développement.

Le sommet de Praia tenu en avril 1994 a été un tournant décisif dans la vie de l'Institution. En effet, il a couronné tous les efforts déployés par les Etats membres pour le redressement de leur institution commune. De ce sommet est né un nouveau CILSS avec :

- Un cadre d'Orientation général : celui-ci à une dimension à la fois prospective, stratégique et opérationnelle. Il a en même temps introduit l'approche programme et la planification pluriannuelle glissante.

- Un premier plan triennal 1995-1997 : dont la mise en oeuvre est assurée par le Noyau Central et six Programmes Majeurs. Les besoins financiers pour la réalisation du Plan-triennal sont estimés à environ 52 milliards de FCFA ; 38 milliards ont été obtenus. A l'exception de ceux qui nécessitaient des Etudes complémentaires, la plupart des projets inscrits sont aujourd'hui fonctionnels.

- Un système de gestion plus performant : Pour chaque site (Ouagadougou, Bamako, Niamey), il a été mis en place un centre de gestion, qui apporte un appui administratif et financier aux projets et centralise l'information financière destinée au Noyau Central et aux partenaires au développement. Ces centres sont équipés de matériels informatiques. Des logiciels de gestion conçus spécialement pour le CILSS sont installés. Le règlement financier et le manuel de procédures ont été revus et mis à jour. Ils font l'objet d'une attention particulière en vue de leur amélioration. Les centres de Gestion viennent d'être évalués au cours cette année 1997, comme convenu avec les partenaires et le rapport provisoire d'évaluation vient d'être déposé en ce début décembre 1997.

- Une gestion administrative du personnel plus rigoureuse : Un statut du personnel du Noyau Central et un règlement intérieur général ont été mis en place depuis janvier 1994. S'agissant des conditions générales d'emploi du personnel des projets, les négociations avec les partenaires de coopération ont abouti à un texte consensuel, en vigueur depuis janvier 1995.

Cependant, l'application de ces textes (statut et conditions générales d'emploi) a mis en exergue certaines difficultés de nature à saper l'unicité du système et à créer un climat peu propice, à la productivité et à la pérennité de l'Institution. Des réflexions sont en cours pour proposer un texte unique de gestion de l'ensemble du personnel CILSS.

- Un engagement ferme des Etats membres et des partenaires de coopération : En effet, l'appui politique, moral et financier des Etats membres et des partenaires a permis le redressement progressif de l'Institution et son fonctionnement régulier.

1.2. Le Mandat du CILSS

Vingt ans après sa création, la politique d'intervention du CILSS a évolué vers un contexte d'intégration régionale et de développement durable. En effet, son nouveau mandat, adopté lors de la dixième (10) conférence des chefs d'Etats et de gouvernement, tenue les 10 et 11 avril 1992 à Ouagadougou, l'invite à :

« S'investir dans la recherche de la sécurité alimentaire et dans la lutte contre les effets de la sécheresse et de la désertification, pour un nouvel équilibre écologique »

1.3. Les Missions du CILSS

Du nouveau Mandat du CILSS découlent les missions suivantes :

- Etudier les obstacles à la réalisation de la sécurité alimentaire et à une meilleure gestion des ressources naturelles du Sahel afin de mieux définir des stratégies adéquates et des politiques efficaces pour un développement durable de la Région ;
- Coordonner au niveau sous-régional l'ensemble des réflexions et des actions menées pour maîtriser les contraintes alimentaires, écologiques et démographiques qui entravent la croissance économique durable ;
- Procéder à la collecte, au traitement et à la diffusion des informations quantitatives et qualitatives afin d'informer et de sensibiliser les Etats-membres et la communauté internationale sur les problèmes écologiques et humains liés au développement de la région ;
- Contribuer à la coordination des politiques de développement de recherche, de formation menées contre les effets de la sécheresse et de la désertification ;
- Promouvoir la réalisation d'action d'intérêt sous-régional, inter-étatique et régional, contribuant d'une part, à renforcer la coopération entre les Etats membres dans leurs efforts communs de lutte contre les effets de la sécheresse et de la désertification, d'autre part, à assurer le suivi de ces actions qui devraient contribuer à l'intégration régionale ;
- Contribuer à la coordination des aides d'urgence obtenues dans le cadre régional ou sous-régional, afin de promouvoir leur utilisation comme facteur de développement

2. Les Moyens du CILSS

2.1. Les moyens financiers

Les moyens financiers du CILSS proviennent :

- Des cotisations des Etats membres ;

- des contributions financières des partenaires ;
- des subventions éventuelles non affectées accordées par les Etats membres ou non membres et par les Organismes bilatéraux d'aide et de coopération ;
- des produits des études, travaux et services divers ;
- des produits de vente des publications ;
- des revenus éventuels des domaines mobiliers et immobiliers du CILSS ;
- des dons et legs non affectés ;
- des recettes diverses.

Le conseil des Ministres peut faire appel aux ressources extraordinaires qui comprennent :

- Les subventions éventuelles accordées par les Etats membres ou non membres, et par les Organismes bilatéraux ou multilatéraux d'aide et de coopération ;
- les subventions diverses affectées ;
- les autres recettes extraordinaires ;

Les ressources extraordinaires couvrent les dépenses extraordinaires décidées par le Conseil de Ministres.

2.2. Les Moyens Humains

Le CILSS compte au total 246 agents, toutes catégories du Noyau central et des Programmes Majeurs confondus. La répartition de cet effectif se fait de la façon suivante :

- 56 agents pour le Secrétariat Exécutif
- 108 agents pour le Centre Régional AGRHYMET
- 82 agents pour l'Institut du Sahel

Des cartes d'identité CILSS sont confectionnées et distribuées à l'ensemble du personnel du Noyau central du Secrétariat Exécutif , également pour ce qui concerne le personnel des deux institutions spécialisées du CILSS à savoir : l'Institut du Sahel (INSAH) et le Centre AGRHYMET.

Pour ainsi éviter un éventuel alourdissement du passif du CILSS, les charges sociales sont versées aux différents Organismes sociaux auxquels les agents sont affiliés.

2.3. Les Moyens Matériels

Le CILSS dispose d'un certain nombre de matériel à sa disposition , qui est également un moyen très important pour atteindre plus facilement ses objectifs (matériel et mobilier de bureau, matériel roulant, de gros équipements satellitaires au Centre régional AGRHYMET etc.).

Dans le patrimoine du CILSS, on peut compter aussi des terrains et immeubles (siège du Secrétariat Exécutif en construction, grand domaine du Centre Régional AGRHYMET etc.).

2.4. Les Moyens Institutionnels du CILSS

2.4.1 La Conférence des chefs d'Etats et/ou de Gouvernement

Constituée des Chefs d'Etats et/ou de Gouvernement des pays membres du CILSS. Elle est l'organe suprême du CILSS elle se réunit en session ordinaire une fois tous les trois ans, et en session extraordinaire chaque fois que besoin y est à l'initiative du Président en exercice ou à la demande d'un ou de plusieurs des chefs d'Etats et de gouvernement membres.

Elle siège à tour de rôle dans chacun des Etats membres. La Présidence en Exercice est assurée par le Chef d'état du pays dans lequel siège la conférence ; le Président en exercice fixe les dates des réunions et arrête le projet d'ordre du jour des travaux. Cette Instance a pour objectif de définir la politique de coopération et fixer les grandes orientations du CILSS.

2.4.2. Le Conseil de Ministres

Le Conseil des ministres est composé des ministres de tutelle du CILSS de chacun des pays membres . Il peut être élargi à des Ministres d'autres domaines de compétence suivant les sujets traités.

Il est chargé de promouvoir toutes les actions tendant à la réalisation des objectifs du CILSS dans le cadre de la politique générale définie par la Conférence des Chefs d'Etats.

Le Conseil se réunit en session ordinaire une fois par an sur convocation de son président qui prend le titre de Ministre Coordonnateur. Il nomme le Secrétaire Exécutif, le Contrôleur Interne et les directeurs Généraux. IL est présidé par le Ministre Coordonnateur pour une période de trois ans ; il examine et adopte son règlement intérieur.

2.4.3. Le Comité Régional de Programmation et de Suivi (CRPS)

Le CRPS assure d'une part un rôle consultatif pour le Conseil des Ministres et la Conférence des Chefs d'Etat et d'autre part, un rôle de programmation et de suivi des activités du CILSS.

Il regroupe trois représentants au maximum par pays, le Secrétaire Exécutif et les principaux responsables du CILSS et un représentant des partenaires de coopération.

Le CRPS se réunit en session ordinaire une fois par an à la veille de la session ordinaire du Conseil des Ministres. En cas de besoin, le CRPS pourra inviter à ses réunions toute personne dont la compétence est jugée utile.

A cet effet le CRPS joue un rôle actif dans la préparation du Conseil des Ministres. Il est chargé :

- D'assurer la cohérence du système ;
- de suivre l'exécution des programmes du CILSS ;
- de commander, recevoir et analyser les rapports de tous comités ainsi que du Commissaire aux comptes ;
- de faire des recommandations au Conseil des Ministres, et par son intermédiaire, à la Conférence des Chefs d'Etat ;
- d'examiner des budgets du Secrétariat Exécutif, des Programmes Majeurs et des projets à soumettre au Conseil des Ministres ;
- d'apprécier l'audit annuel financier et comptable.

2.4.4. Le Conseil de Direction

Il est institué au sein du CILSS un Conseil de Direction qui est une instance régulière de concertation entre les dirigeants du CILSS.

Le Conseil de Direction se réunit deux fois par an et en cas de besoin. Il se compose :

- du Secrétaire Exécutif, Présidente de séance ;
 - du contrôleur Interne ;
 - des Directeurs Généraux des Institutions spécialisées ;
 - des Conseillers Techniques ;
 - des Responsables des Programmes Majeurs ;
 - du Responsable Administratif et Financier ;
- et suivant les besoins, à titre d'invités, des personnalités internes du CILSS.

L'ordre du jour des réunions porte notamment sur :

- la situation financière ;
 - l'avancement des programmes ;
 - la préparation des rapports d'activités à soumettre aux instances supérieures.
- Un compte rendu est établi et communiqué au Ministre Coordonnateur.

2.4.5. Le Secrétariat Exécutif du CILSS

Le Secrétariat Exécutif du CILSS est basé à Ouagadougou et est dirigé par un Secrétaire Exécutif, nommé par le Conseil de Ministres pour une durée de trois ans renouvelable une fois. Le Secrétaire Exécutif est chargé :

- d'exécuter les décisions de la conférence des Chefs d'Etat et de gouvernement, et du Conseil des Ministres ;
- d'organiser les réunions de la Conférence des Chefs d'Etat et de Gouvernement, du Conseil des Ministres et du Comité Régional de Programmation et de Suivi ;
- de veiller à la préparation et à l'exécution des organes internes de concertation ;
- de diriger les services administratifs et techniques ;
- de préparer le budget du CILSS ;
- d'évaluer le travail des Directeurs Généraux des Institutions Spécialisées ;
- de prendre toute décision courante relevant de la gestion du CILSS et de rendre périodiquement compte au Ministre Coordonnateur ;
- de promouvoir des échanges d'expériences avec toutes Organisations africaines ou non ayant des objectifs similaires à ceux du CILSS.

Le Secrétariat Exécutif est composé par un Noyau Central et des Programmes Majeurs.

Le Noyau Central est restreint et compétent, chargé d'assurer les fonctions de pilotage, de coordination de suivi et de contrôle de l'ensemble des activités du système du CILSS. Ce Noyau Central est animé par le Secrétaire Exécutif qui sert de pivot du système. Le Secrétaire Exécutif est aidé par quatre Conseillers dans les domaines suivants :

- . Sécurité Alimentaire ;
- . Gestion des Ressources Naturelles/lutte contre la désertification ;
- . Planification ;
- . Communication ;
- . et par un Responsable administratif et Financier.

En plus des fonctions de pilotage, de coordination et de contrôle, le Secrétariat Exécutif conçoit et met en œuvre les réflexions stratégiques et prospectives sur l'avenir du Sahel, de l'Agriculture sahélienne et sur les problèmes de Désertification et assure la coordination des deux Programmes Majeurs Politiques (PMP) qui sont :

• Le Programme Politique de Gestion des Ressources Naturelles / Lutte contre la Désertification

- Il est chargé de la mise en œuvre de la Convention Internationale contre la désertification,
- l'élaboration et la mise en œuvre du Programmes d'Action Sous-Régional prévu dans le cadre de la CCD,
- l'appui pour l'élaboration des Programmes d'action Nationaux,
- le développement de l'auto financement local,
- la valorisation des savoirs et pratiques des populations,
- la promotion des énergies et nouveaux systèmes de production,
- la promotion du partenariat entre les différents acteurs du développement et l'intégration des préoccupations des jeunes, des femmes et des éleveurs dans les actions de développement durables.

Ce programme met en œuvre des activités pour évaluer les capacités actuelles de communication du Sahel, la sensibilisation des communicateurs sur les problèmes de l'environnement.

Quatre projets permettent la réalisation de ces résultats :

- 1) Projet d'appui aux stratégies et politiques de GRN/LCD (PASP);
- 2) Projet d'appui au développement local au Sahel (PADLOS) ;
- 3) Projet de promotion des énergies domestiques et alternatives au Sahel (PREDAS);
- 4) Projet d'information et de sensibilisation multimédia sur l'environnement (PRISME).

• Le Programme majeur Politique de Sécurité alimentaire :

Ce Programme Majeur se fixe pour objectif stratégique, le développement des politiques nationales visant la construction de la Sécurité Alimentaire régionale, sur la base de deux objectifs opérationnels au cours du Plan :

Ses activités concernent :

- un bilan diagnostic actualité des systèmes de production existant ;
- des propositions de stratégies ou options d'amélioration de la durabilité des systèmes de production agricole existant ;
- le rôle des filières agro-alimentaires et la dynamique de la protection intégrée des végétaux dans le Sahel ;
- le rapprochement des politiques agro-alimentaires, le dialogue sur le développement du marché régional, réduction des coûts de transaction et élimination des entraves, élaboration et mise en place de plans d'intervention d'urgence, gestion plus efficiente des stocks et fonds nationaux de sécurité alimentaire ;
- le suivi de l'application de l'aide alimentaire au Sahel, la promotion de la consommation des produits locaux, l'environnement économique et juridique des entreprises agro-alimentaires, l'organisation des opérateurs économiques du secteur agricole.

Les activités en appui à la réalisation des résultats ci-dessus sont regroupées sous quatre types de Projets :

- 1) Projet de réflexion stratégique sur la sécurité alimentaire durable au Sahel (PRORES) ;
- 2) Projet de fluidification des échanges et de rapprochement des politiques agro-alimentaires (FERAP) ;
- 3) Projet de promotion des produits locaux (PROCELOS-Phase III) ;
- 4) Projet de prévention et de gestion des crises alimentaires (PREGEC).

2.4.6 - L'Institut du Sahel

L'Institut du Sahel est un outil de coopération régional chargé de coordonner, harmoniser et promouvoir les actions de recherche agro-socio-économique et sur la population/développement dans les Etats membres du CILSS.

L'Institut a son siège à Bamako (République du Mali).

Il est un établissement public inter-étatique doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Il est placé sous l'autorité du Secrétaire Exécutif du CILSS.

L'Institut a le statut international et à ce titre, il bénéficie des immunités, privilèges et facilités accordés sur le territoire des Etats membres en vertu de la Convention, et des dispositions de l'accord de Siège avec le gouvernement de la République du Mali.

2.4.7 - Le Centre Régional AGRHYMET

Le Centre Régional AGRHYMET est un outil, à vocation régionale, spécialisé dans les sciences et techniques applicables aux secteurs de développement agricole, d'aménagement de l'espace rural et de gestion des ressources naturelles chargée de promouvoir l'information et la formation dans le domaine de l'agro-écologie.

Le Centre Régional AGRHYMET a son siège à Niamey (République du Niger).

Le centre Régional AGRHYMET est un établissement public inter-étatique doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. Il est placé sous l'autorité du Secrétaire Exécutif du CILSS.

Le Centre a le statut international et à ce titre, il bénéficie des immunités, privilèges et facilités accordés sur le territoire des Etats membres en vertu de la Convention et des dispositions de l'accord de Siège avec le Gouvernement de la République du Niger.

3. Les activités du CILSS

Les activités du CILSS sont basées sur la Sécurité alimentaire et la lutte contre la désertification et découlent de six (6) Programmes Majeurs qui sont : deux (2) à Ouaga (Secrétariat Exécutif), deux à Bamako (INSAH), deux (2) à Niamey (Centre Régional AGRHYMET).

Les différentes activités menées par le CILSS sont :

- du domaine de la sécurité alimentaire nous avons distingué entre autres :
- la promotion des politiques agro-alimentaires, de fluidification, des échanges des produits agricoles et agro-alimentaires ;

- la promotion de la protection intégrée des végétaux ;
- le suivi de l'application de la charte alimentaire au Sahel ;
- la promotion des technologies adaptées à la situation agro-socio-économique sahélienne ...
- du domaine de la lutte contre la désertification nous avons distingué parmi tant d'autres les activités suivantes :
 - la mise en œuvre de la Convention contre la désertification ;
 - la sensibilisation sur les problèmes de l'environnement ;
 - la mise en œuvre d'un système d'information géographique ;
 - la valorisation des savoirs des populations ;
 - la promotion des énergies nouvelles et les nouveaux système de production ...

II. PRESENTATION DES OUTILS INFORMATIQUES ET BUREAUTIQUES DU SECRETARIAT EXECUTIF DU CILSS

Au cours des dix dernières années, le matériel dont dispose la secrétaire a beaucoup évolué. Aujourd'hui et quelle que soit la taille de l'entreprise, une secrétaire est confrontée dans l'exercice de sa tâche quotidienne à la Bureautique et à de nouveaux outils pour traiter la communication.

1 - Les Outils informatiques

1.1 - Le Micro Ordinateur

Le Micro Ordinateur est l'élément le plus important dans la réalisation des tâches des secrétaires. Savoir utiliser un ordinateur est aujourd'hui une des compétences nécessaires à toute secrétaire.

Au Secrétariat Exécutif du CILSS, il y a dans chaque service au moins deux ordinateurs. Chacun de ces ordinateurs fonctionne avec un système d'exploitation différent. Il est à retenir que les nouvelles générations d'ordinateurs sont munies de logiciels permettant de passer d'un système à un autre.

- GESCOM : logiciel de gestion des stocks,
- GESIMO : logiciel de la gestion des immobilisations.

2 - Les Outils Bureautiques

2.1 - Le Télécopieur

La télécopie est un procédé de télécommunication associant la téléphonie et la numérisation d'image qui permet de transmettre des informations écrites ou graphiques.

La télécopie , couramment appelée FAX est d'une très grande utilité au Secrétariat Exécutif du CILSS. Elle permet une très grande rapidité dans la transmission des messages.

L'avantage du fax pour les secrétaires, est le fait qu'elles ne soient pas obligées d'interrompre le travail qu'elles effectuent pour émettre ou transmettre des messages. Il est également possible au secrétaires de choisir de transmettre le fax en différé. Aussi les appareils de télécopies ne sont jamais éteints au cas ou elles recevraient des messages.

Au Noyau Central du Secrétariat Exécutif CILSS, il y a un seul télécopieur pour toute transmission de messages ; tous les autres Projets possèdent chacun son télécopieur.

2.2 - La Machine à Ecrire

Dans les services du Secrétariat Exécutif du CILSS, une machine à écrire est aussi d'une grande utilité. Elle est en général utilisée pour remplir des imprimés tels que des ordres de missions, ou à écrire des adresses sur des enveloppes.

Les machines à écrire sont surtout électroniques et électriques sauf au Noyau Central où la Secrétaire des Services Administratifs et Financiers utilise une machine mécanique.

2.3 - La Machine à Photocopier

La machine à photocopier est très utilisée. Le Noyau Central en possède une qui est volumineuse et performante et qui réalise toutes les copies dont il a besoin, notamment des copies de documents tout volume.

S'agissant des projets, chacun possède sa machine, à cause du grand nombre de copies qu'ils font.

2.4 - La Machine à reliure

Cette machine est aussi utilisée au même rythme que l'appareil précédemment cité. On la trouve au Noyau Central, au Centre de documentation et aussi dans certains Projets.

2.5 - Le Rétro-projecteur

C'est une machine qui projette sur un écran le contenu d'un transparent posé sur une boîte illuminée. Cet appareil est très utile pour les conférences.

2.6 - Le matériel de Classement

Il s'agit :

- des boîtes à archives,
- des chemises simples,
- des corbeilles de tri pour les imprimés,
- des chemises à tirettes,
- des armoires à clapets,
- des étagères métalliques avec rayonnages,
- du matériel de travail (stylos, crayon, gommes, trombones, agrafeuses, ...),
- les registres,
- les classeurs à levier ou chronos.

Ces derniers sont utilisés pour le classement des lettres, fax, mémorandums. Un classeur est ouvert pour chaque unité. Les copies des documents citées ci-dessus sont classées numériquement. Les classeurs à leviers sont rangés dans des armoires métalliques comportant des rayonnages. Ils sont rangés verticalement le « dos » face à l'utilisateur. Sur le « dos » de chaque classeur figure une étiquette sur laquelle est marquée l'année en cours et les numéros de la première et de la dernière correspondance ; et ce pour un souci d'identification.

Les Ordres de classements les plus utilisés sont :

- le classement Idéologique : Il se rapporte uniquement aux dossiers des différents partenaires. Dans les dossiers de ces derniers, on met des correspondances ordinaires.

- le classement chronologique : ce mode de classement s'applique uniquement aux lettres, mémorandums, ... classés dans des classeurs à levier.

2.7 - Le Téléphone

Le téléphone en premier lieu est l'outil de communication vocale qui est le plus usité au Secrétariat Exécutif du CILSS. Une secrétaire passe une grande partie de son temps, selon le cas au téléphone. Il permet d'assurer une meilleure communication avec les différents partenaires.

Au Noyau central, suite à des problèmes de gestion tous les services ne possèdent plus une ligne directe. IL y a la standardiste qui réceptionne tous les appels téléphoniques. Elle se charge ensuite de le transmettre au destinataire.

Dans les Projets, pour éviter les longs déplacements inutiles, la Secrétaire se sert souvent du téléphone pour annoncer les éventuels visiteurs au Patron. De même, le Patron utilise également le téléphone pour confier une tâche à sa Secrétaire, lui demander un renseignement ou lui donner des instructions.

Nous avons remarqué que les Secrétaires du Noyau Central et des Projets utilisent toujours une fiche pour transmettre les messages qu'elles reçoivent. (voir annexe n°3)

2.8 - L'Interphone

L'Interphone est réservé à l'usage interne du CILSS. Il permet de communiquer d'un bureau à un autre sans avoir à se déplacer et sans utiliser le téléphone ; il permet aussi de relier deux bureaux qui sont proches l'un de l'autre, par exemple le bureau de la secrétaire à celui du patron. Plusieurs modèles existent au Secrétariat Exécutif du CILSS.

III. DESCRIPTION DETAILLEE DES TACHES DES SECRETAIRES DU SECRETARIAT EXECUTIF DU CILSS

Au Secrétariat Exécutif du CILSS, il est affecté à chaque service une Secrétaire de direction.

Leurs attributions sont les mêmes sur le plan de la dactylographie, de l'accueil des visiteurs, de l'enregistrement du courrier, du classement, à la seule différence qu'elles accomplissent en outre des tâches spécifiques à la direction dont elles relèvent.

Etant donné que toutes ces secrétaires font à peu près le même travail, nous avons jugé nécessaire de faire uniquement une étude détaillée des tâches de la secrétaire des Services Administratifs et Financiers du Noyau Central dont, nous avons assuré l'intérim de secrétaire de direction à son absence.

Cependant, dans un premier temps, je ferai une description sommaire des tâches des autres secrétariats des projets à savoir le PRORES, le PADLOS, le PRS, le PASP où nous sommes passé lors de notre stage.

1. Description Sommaire des tâches des différents Secrétariats des projets

1.1 - Secrétariat du PRORES

Le PRORES est conçu dans le plan Triennal 1995-1997 comme projet du PMP de sécurité Alimentaire.

Le PRORES répond à un besoin exprimé par les sahéliens et le CILSS, d'améliorer les connaissances dans leurs domaines de compétences afin de mieux structurer les interventions futures de l'Institution et à ce titre contribuer d'une part à la valoriser et, à capitaliser le nombre élevé d'études et de réflexions sur le Sahel. D'autre part, à faciliter la prise de décision par les politiques.

La Secrétaire de direction du PRORES effectue les tâches suivantes :

- la frappe des correspondances, des mémorandums, messages fax et autres notes d'information à envoyer ;
- la réception et l'enregistrement du courrier « Arrivée » avant transmission au Chef du Projet ;
- le tri, la ventilation et le classement du courrier ;
- la multiplication et la reliure des divers documents relatifs au projet ;
- l'enregistrement et l'expédition du courrier « départ » ;
- le classement des mémorandums, lettres, décisions ou tous autres documents relatifs au service ;
- la réception des appels téléphoniques ;
- la gestion du petit matériel ;
- toute autre tâche qui lui sera confiée dans le cadre de ses attributions.

1.2 - Le secrétariat du PADLOS

Le PADLOS s'inscrit dans le cadre du PMP gestion des ressources naturelles du CILSS. Les activités prévues dans le cadre du projet s'inscrivent directement dans le cadre de la mise en oeuvre des orientations de la conférence de Praia afin de créer un environnement institutionnel et législatif propice à l'élaboration de nouvelles politiques de gestion des ressources naturelles marquées par l'élaboration des Plans d'action nationaux.

L'objectif général du projet est de fournir un appui aux Etats, pour la mise en oeuvre des stratégies et politiques de gestion des ressources naturelles et la lutte contre la désertification.

Les tâches effectuées par la secrétaire du PADLOS sont :

- le tri, la ventilation et le classement du courrier
- la frappe des correspondances, des mémorandums, messages fax et autres notes d'information à envoyer ;
- la réception des appels téléphoniques ;
- la gestion du petit matériel ;
- l'enregistrement et l'expédition du courrier « départ » ;
- l'accueil des visiteurs, prise de notes des messages en l'absence du Chef de projet ;
- réception et enregistrement du courrier « arrivée »
- préparation de réunions, rencontres (invitation, logistique, envoi de billets) ;
- compte rendu de réunion ;
- suivi des dossiers au Centre de gestion ;
- toutes les autres tâches se rapportant aux activités du Projet.

1.3 - Le secrétariat du PRS

L'objectif global du PRS est de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des populations rurales par la mise à leur disposition de quantités plus importantes d'eaux (développement d'activités rémunératrices : irrigation, élevage,...), et l'amélioration globale de leur cadre de vie (électrification, et froid sanitaire).

Le programme vise à toucher près d'un million de ruraux pour la fourniture de l'eau potable, les besoins d'irrigation, et l'installation de 829 équipements solaires et 538 équipements d'usage communautaire.

Nous avons remarqué lors de notre passage au PRS, que la secrétaire effectuait les tâches suivantes :

- le tri, la ventilation et le classement des divers documents relatifs au projet ;
- l'enregistrement et l'expédition du courrier « départ » ;
- la réception des appels téléphoniques ;
- la frappe des correspondances, des mémorandums, messages fax et autres notes d'information à envoyer ;
- la réception et l'enregistrement du courrier « arrivée »
- toute autre tâche en rapport avec les objectifs du projet.

1.4 - Le secrétariat du PASP

Le PASP est un projet du PMP de GRN/LCD. Son objectif est d'appuyer les Etats membres du CILSS dans la mise en oeuvre de la Convention Internationale sur la Désertification. Son objectif global est d'asseoir les bases d'un développement durable au Sahel. Quant à son objectif de développement, il définit et met en oeuvre des stratégies et des politiques régionales, sous-régionales et nationales de GRN/LCD qui soient cohérentes et pertinentes.

La secrétaire du PASP remplit les tâches suivantes :

- saisie et traitement de textes ;
- prise sténographique de lettres, de réunions et divers ;
- maintien d'un système de suivi du courrier arrivée et départ

- gestion de l'Agenda du patron
- organisation et gestion du classement ;
- rédaction de courrier non technique, de compte rendu de réunion ;
- gestion des appels téléphoniques ;
- accueil des visiteurs.
- suivi des dossiers au centre de gestion

2. Description détaillée des tâches du Secrétariat des Services Administratifs et Financiers

le secrétariat des SAF est sous la responsabilité d'une secrétaire de direction dont le rôle est d'assister son patron.

Elle est donc amenée à rendre des quantités de services parfois routiniers. Cela demande une parfaite connaissance de toutes les techniques d'organisation du travail de bureau afin de faire face simultanément à des tâches très diverses sans perdre de vue qu'elle est au service de son patron. Aussi, elle a besoin d'utiliser toutes ses compétences professionnelles pour remplir à la perfection ses tâches, pour permettre un bon enchaînement des travaux. C'est ainsi que le patron pourra se consacrer, l'esprit libre, à son travail de conception.

Les lignes qui suivront seront consacrées à l'analyse détaillée des tâches effectuées au secrétariat des SAF.

2.1- La Saisie

L'une des tâches de la secrétaire des SAF est l'exécution de tous les travaux de saisie. La secrétaire saisit en français ou en anglais les documents, lettres, mémorandums, notes d'information et de service. Les correspondances avant saisie peuvent être manuscrites ou prises en des notes sténographiques.

A l'aide d'un ordinateur de la marque IBM et des logiciels de traitement de texte Word perfect 5.0 et Winword 5.0 que la secrétaire accomplit son travail de saisie.

Pour la saisie du courrier les mêmes types d'entêtes sont utilisés au Noyau central et dans les Projets , avec une différenciation au niveau du titre du Programme Majeur auquel le projet est rattaché et au niveau de la dénomination du projet (voir annexe n°3).

Le nombre de copies du courrier saisie dépend de celui des ampliatiions.

2.2 - Le Traitement du courrier

2.2.1 - Le Courrier «Arrivée»

Tout le courrier « arrivée » destiné au Secrétariat Exécutif du CILSS est réceptionné par le service courrier. Le courrier ainsi reçu est dépouillé et enregistré dans un registre courrier « arrivée ».

L'enregistrement consiste à :

- inscrire la date d'arrivée
- affecter un numéro d'ordre,
- déterminer l'objet
- effectuer des observations dans une colonne réservée à cet effet.

Une fiche de transmission (voir annexe n°4) est ensuite jointe à chaque document. Le courrier est ensuite transmis chez le Conseiller en Planification qui effectue les différentes annotations et renvoie le courrier au service courrier qui s'occupera de la distribution, selon les instructions.

Le conseiller en planification attirera l'attention sur les correspondances très urgentes.

La secrétaire reçoit ainsi tout le courrier destiné à son service et procède à son traitement : elle l'enregistre dans un registre courrier « arrivée » (voir l'annexe n°5)

Après avoir enregistré le courrier du jour, la secrétaire le place dans une sous chemise et l'introduit généralement en début d'après midi chez son patron qui prendra connaissance, et donnera ensuite des instructions sur la fiche de transmission. Après le traitement du courrier par le Patron, la secrétaire suivant les indications procède à la ventilation soit au niveau du service comptabilité, soit chez l'assistante administrative.

2.2.2. le courrier « Départ »

La secrétaire des SAF assure les frappes des courriers « départ » suivants :

- Les lettres : les projets de lettres sont d'abord corrigés par le RAF puis sont saisies, reproduites en cinq (5) copies, sans un numéro d'ordre et sont envoyées au service courrier pour attribution d'un numéro d'ordre et d'une date. Le courrier est ensuite acheminé chez le Secrétaire Exécutif pour être signé. L'original est donc expédié, deux (2) copies sont remises au secrétariat (une copie pour le classement et l'autre pour l'initiateur de la lettre). La quatrième copie est remise à la Secrétaire particulière du Secrétaire Exécutif pour classement et la cinquième au service courrier.
- les mémorandums : ce sont des correspondances internes au Secrétariat Exécutif du CILSS ; ils sont saisis en 3 exemplaires. Une copie est envoyée au service concerné, une autre est classée au secrétariat et la dernière copie est remise à la personne intéressée (voir annexe n°6).
- les notes de service : elles sont également très utilisées au secrétariat Exécutif du CILSS et le nombre de copies dépend de l'importance de l'objet de la note de service . Elles sont signées par le Secrétaire Exécutif. (voir annexe n°7).
- les ordres de missions : ils sont établis lorsqu'il y a une mission en vue. Les ordres de mission sont établis en trois (3) copies signées par le Secrétaire Exécutif. L'original est remis à la personne qui voyage, une copie est classée au secrétariat la troisième copie est remise à la comptabilité pour le calcul et le paiement de perdiems ainsi que l'achat du ticket de transport. (voir annexe n°8) .
- Les demandes d'exonération : le pays siège du Secrétariat Exécutif du CILSS permet des avantages au CILSS et à son personnel expatrié ; exemple : exonération de taxes douanières. Les demandes d'exonération sont établies en 3 copies (toutes sont envoyées à la douane qui garde l'original et retourne les deux au demandeur).
- les autorisations d'absence : elles sont établies en trois (3) copies, l'original seul est signé par le Secrétaire Exécutif .Toute absence doit être autorisée si elle n'entre pas dans le cadre des permissions exceptionnelles décrites dans les statuts. L'original de l'autorisation d'absence est remis au demandeur et une copie est gardée dans le dossier de l'intéressé ; la troisième copie est classée au secrétariat.

- les décisions : elles sont prises par le Secrétaire Exécutif ou le Ministre Coordonnateur. Le nombre de copies est établi en fonction de celui de l'ampliation.

- Les notes d'information : leur rôle est d'informer le personnel sur tout ce qui concerne le personnel et le fonctionnement des services. Elles sont établies en un seul exemplaire signé par le RAF et distribuées à tout le personnel.

- Les contrats : Ils sont signés par le Secrétaire Exécutif. L'original est remis à la personne concernée par le contrat, une copie est classée au secrétariat, une autre est envoyée à la comptabilité pour suivi dans le traitement de salaire, une copie est transmise au Responsable Administratif et Financier, enfin une dernière copie est envoyée au contrôleur interne.

Après la signature du Secrétaire Exécutif, on attribue un numéro au contrat et on enregistre la date d'approbation.

- les bordereaux d'envoi : ce sont des documents qui accompagnent les différents envois et sont signés par les chefs de service. (voir annexe n°9).

Tous les courriers « départ » sont d'abord vérifiés et ensuite visés par le RAF avant d'être acheminés chez le Secrétaire Exécutif pour signature.

Après les signatures du Secrétaire Exécutif ou du RAF selon les cas, le courrier est envoyé au service courrier qui attribue un numéro d'ordre et une date du jour à chaque correspondance ; il enregistre le courrier et en fait des copies pour son classement. Le service courrier se charge ensuite de l'acheminement du courrier.

2.3 - Le Classement

Les secrétaires utilisent des chronos, des boîtes à archives, des chemises... les doubles des correspondances et autres documents en fin de traitement, il s'agit pour le secrétariat des SAF d'effectuer le classement :

- du courrier « départ »
- du courrier « arrivée »

suivant un plan.

Les modes de classement utilisés sont d'ordre chronologique, idéologique et numérique.

La secrétaire utilise également des armoires à clapets qui sont sous la forme de colonnes de cases. Chaque case est fermée par un clapet. Une étiquette permet l'identification.

2.4 L'accueil des Visiteurs

La secrétaire est une des premières personnes qui entre en contact avec un visiteur lorsqu'il vient dans une entreprise. C'est à travers ce premier contact qu'il commence à se faire une idée de l'entreprise, et de son dynamisme.

Les secrétaires du CILSS pour accomplir cette tâche suivent le procédé suivant :

- reconnaître le visiteur s'il est déjà venu,
- lui manifester de l'intérêt,
- si possible lui donner satisfaction,
- disposer de quoi s'asseoir au cas où le visiteur doit attendre,
- lui proposer des journaux si l'attente est longue.

Au cas où le visiteur est arrivé à un moment où la secrétaire est très occupée, elle :

- se retourne vers lui pour connaître le but de sa visite, tout en souriant aimablement ;
- elle essaie de le comprendre et s'efforce de résoudre son problème, sinon fait appel à une personne plus qualifiée.

En somme au Secrétariat Exécutif du CILSS, le rôle que joue la secrétaire dans l'accueil des visiteurs est de filtrer les visites afin de les empêcher de déranger inutilement le patron et ainsi de perturber énormément son travail.

2.5. La prise de rendez-vous

En règle générale, les visiteurs sont reçus sur rendez-vous et rares sont les visites inattendues.

Les secrétaires du Secrétariat Exécutif du CILSS fixent toujours des rendez-vous en tenant compte du calendrier de leur patron et de sa disponibilité.

Un visiteur qui ne respecte pas son rendez-vous est obligé de se faire fixer un autre. L'idéal est de prévenir en cas d'empêchement.

2.6. L'Organisation des Missions

Au Secrétariat Exécutif du CILSS les secrétaires organisent souvent les missions ou réunions. L'organisation est réservée aux services administratifs et financier qui effectue les opérations suivantes :

- liste des participants,
- établissement d'un ordre de mission,
- achat de billets d'avion,
- réservation de chambre d'hôtel, etc.

Les secrétaires apprêtent également les documents indispensables à la missions en cours.

IV - LES OBSERVATIONS ET LES SUGGESTIONS

1. Le Secrétariat du SAF du Noyau Central

Lors de notre passage dans ce secrétariat, nous avons remarqué que la secrétaire dispose d'un micro ordinateur pour effectuer les travaux de saisie. Cependant il y a un problème d'utilisation de certains logiciels dont dispose la secrétaire ; pour cela nous suggérons que l'on prévoit des stages de recyclage pour la secrétaire, afin qu'elle puisse être à jour avec les nouveaux logiciels qui sans doute lui permettront de remplir encore mieux ses tâches.

En ce qui concerne la machine à écrire dont le rôle est de permettre à la secrétaire de remplir les imprimés, notamment les ordres de mission et les adresses à inscrire sur les enveloppes, nous proposons que l'on remplace la machine mécanique par une machine électronique afin d'opter pour une rentabilité et une bonne présentation des frappes effectuées.

Concernant le téléphone, son absence ne facilite pas la communication entre le patron et la secrétaire ; par exemple la gestion des visiteurs est compliquée de même le patron est obligé de se déplacer à chaque fois qu'il a besoin d'un dossier, d'un service etc.

Pour résoudre ce problème nous proposons la réinstallation du téléphone dans le secrétariat et nous proposons également une bonne gestion du téléphone ; en permettant :

- l'existence de l'Interphone pour faciliter les communications inter-service ;
- la gestion rigoureuse des appels téléphoniques extérieurs au service par la standardiste, qui ne passera que les appels autorisés à travers des fiches de demande dûment remplies et signées par le RAF ou le Secrétaire Exécutif.

2. Les Secrétariats des projets

Nous avons remarqué que les locaux sont exigus ce qui ne permet pas un accueil correcte des visiteurs. Nous espérons qu'avec la construction du siège du Secrétariat Exécutif du CILSS, que ce problème de bureaux sera réglé.

En général, nous suggérons que le Secrétariat Exécutif du CILSS ait un site sur Internet ce qui lui permettra de s'ouvrir encore plus au monde et de se faire connaître davantage.

Nous suggérons également, l'équipement du Secrétariat Exécutif du CILSS en dictaphone, un instrument qui permet l'enregistrement des lettres et des textes lorsque la secrétaire est occupée. Le patron évite ainsi à la secrétaire d'assister à des réunions ou de prendre des dictées en sténo. Egalement, le dictaphone peut être utilisé lorsque la secrétaire est absente. Ainsi à son arrivée le contenu de la cassette et le dactylographie à son rythme.

DEUXIEME PARTIE : LE
MEMOIRE D'ANALYSE
ADMINISTRATIVE
APPLIQUEE

Thème : Gestion Judiciaire du temps
de travail dans les différents
secrétariats du Secrétariat Exécutif
du CILSS

Dans toute activité humaine, la gestion judicieuse du temps se révèle très importante pour travailler moins et mieux. Au cours de notre passage au Secrétariat Exécutif du CILSS, et particulièrement dans les différents secrétariats, notre attention s'est portée sur l'organisation du temps de travail des secrétaires.

Leur travail étant lié par essence aux autres et à leur organisation, nous avons remarqué que les secrétaires étaient moins occupées en début, qu'en fin de semaine. De même à l'approche des différentes conférences, réunions, ateliers etc. , les secrétaires sont submergées de travail.

Aussi, les appels téléphoniques, et certaines visites imprévues empêchent d'une manière ou d'une autre, la secrétaire de mieux s'organiser.

Le plan de notre travail se présentera de la manière suivante :

Dans un premier temps nous parlerons des différents éléments qui, à notre avis, engendrent le problème de gestion du temps de travail dans les différents secrétariats du Secrétariat Exécutif du CILSS. Ensuite nous traiterons de ses origines et de ses effets. Enfin nous tenterons de proposer des solutions dans le but d'y remédier.

I - ANALYSE DE L'EXISTANT

La gestion judicieuse du temps se doit être une priorité dans l'organisation du travail de la secrétaire. Au cours de notre passage au Secrétariat Exécutif du CILSS nous avons eu l'occasion d'apprécier l'organisation des différents secrétariats.

A notre avis le problème de gestion du temps dans les différents secrétariats s'est toujours posé.

Nous avons eu l'occasion de suivre la préparation des missions, où nous avons pu déceler quelques difficultés dans la gestion du temps. Pour toutes les réunions, il s'est surtout posé le problème de réception des réponses des participants ; ce qui a désorganisé très souvent le travail des secrétaires qui passaient beaucoup de leur temps à relancer les lettres d'invitation, dont les réponses de confirmation de participation tardaient à arriver.

Au PASP, les préparatifs de la réunion du PASR à Accra du 2 au 4 décembre 1997, s'est assez bien passée, du point de vue gestion du temps ; le problème qui s'est posé était plus externe qu'interne au secrétariat.

Les pays invités n'ont pas tous fait montre d'une grande motivation. C'est après plusieurs relances de lettres, et appels téléphoniques qu'ils ont fini par agir.

Ceci a eu pour effet de prolonger le temps prévu par la secrétaire à l'organisation de la réunion.

Concernant toujours la réunion d'Accra, il y a eu un problème de concordance de dates de tenue de la réunion, la date retenue par les organisateurs de Ouagadougou, a été modifiée par le pays dans lequel s'est tenu la réunion. A l'issue de ce problème, la secrétaire fut obligée de recontacter les participants pour leur faire part de la nouvelle date. Il y a eu un bouleversement dans la gestion du temps consacrée à l'organisation de la réunion dans le programme de la secrétaire.

Nous retrouvons également un problème de gestion du temps dans la répartition des tâches journalières dans les différents secrétariats du Secrétariat exécutif du CILSS, ce qui donne une impression de n'avoir rien fait de concret comme travail en fin de journée.

II - LES CRITIQUES DE L'EXISTANT

L'analyse posée précédemment nous permet de donner les causes et les conséquences du problème identifié.

1 - Les causes du problème de la gestion du temps

Pour les retards dans le traitement des dossiers au Noyau Central, l'explication réside dans le fait que le courrier « arrivée » ne va pas directement dans les services concernée. Il existe un service courrier qui réceptionne le courrier effectue un certain nombre d'opérations avant de le distribuer.

Prenons l'exemple d'un courrier X, qui arrive et qui doit faire l'objet d'un traitement. Après réception dudit document par le service courrier, l'agent prend le soin d'agrafer à ce document une fiche appelée «fiche de transmission», utilisée pour les annotations.

Le service courrier procède à une identification du document en lui attribuant un numéro d'ordre et une date de réception. Ensuite le courrier X est introduit chez le Conseiller en Planification qui donne des indications sur la fiche.

Après cette opération, le document X est renvoyé au service courrier. La tâche du service courrier prend fin seulement après la transmission du courrier X au service indiqué sur la fiche de transmission (exemple services administratifs et financiers).

Le secrétariat des SAF réceptionne et décharge le cahier de transmission afin de signifier que le document X est à son niveau. Le document est de nouveau enregistré par la secrétaire du SAF. Ensuite celle-ci transmet le courrier X en instance à son patron. Le patron après avoir pris connaissance du document X l'envoie au secrétariat, à la comptabilité, ou l'administration pour action sous forme d'instruction sur une fiche de transmission.

Le problème de la gestion du temps qui se pose s'explique à notre avis par la longueur du cheminement du courrier X. Il y a de multiples étapes à suivre par le document X avant son traitement final, notamment les multiples enregistrements. Ce qui ne facilite pas les éventuelles recherches d'où une perte de temps. Cette perte de temps se répercute à la fois au service courrier et au secrétariat concerné.

Pour le classement des dossiers, les photocopies étant incontournables les secrétaires du Noyau Central pour les faire, sont obligées de quitter leur bureau pour rejoindre la salle de photocopie située loin de leur bureau.

Nous remarquons aussi qu'il y a un problème de locaux qui ne permet pas une bonne gestion de temps car les secrétaires perdent du temps dans leur déplacements.

Egalement au Noyau Central toutes les secrétaires n'ont pas de bureau à côté de ceux de leur patron, ce qui ne facilite pas une économie de temps lorsqu'elles doivent traiter un dossier.

Nous soulignons que l'agencement des bureaux pose un problème pour la gestion du temps de travail.

Pour la saisie des documents, il arrive que le temps mis pour le faire ne soit pas très bien géré et cela est dû en partie aux différentes interruptions, qui surviennent aux cours de la journée de travail.

Nous avons distingué les interruptions dues aux visites des collègues, aux interpellations du patron, et aux appels téléphoniques.

Nous avons observé dans les secrétariats où nous sommes passé, qu'il y avait un déficit dans la planification des tâches à accomplir dans une journée de travail. Nous sommes tentés de dire qu'à chaque tâche, devrait être attribuée un temps bien précis ; ce qui certainement pourrait alléger le travail et rendre plus efficace l'action des secrétaires. Compte tenu que le temps attribué à toute activité est primordial pour sa réussite, nous disons que si cette gestion est mal faite il y aura forcément des conséquences sur toute l'activité.

S'agissant de préparation des réunions, nous avons eu quelques fois l'impression que tout se faisait à la dernière minute ; et nous pensons que cela provient du fait que beaucoup d'éléments extérieurs à l'organisation de ces réunions sont difficiles à maîtriser ; par exemple les réponses des participants aux invitations qui arrivent souvent tardivement.

Nous allons essayer dans ce qui va suivre de parler des conséquences qui découlent du problème de gestion du temps dans le travail des secrétaires du Secrétariat Exécutif du CILSS.

2 - Les Conséquences de la mauvaise gestion du temps

Pour une institution comme le CILSS (dont l'importance n'est plus à démontrer) l'efficacité et l'image sont très importantes, surtout pour continuer à mériter la confiance des Etats membres et des différents partenaires.

Les conséquences de la lenteur dans le traitement du courrier sont :

- les préjugés négatifs que peut avoir un observateur extérieur,
- la perte de confiance du patron vis à vis de sa secrétaire,
- la mauvaise image de l'institution , ce qui n'est pas intéressant pour son prestige ;
- le retard dans l'accomplissement de toutes les autres tâches de la secrétaire ;
- une sous estimation des qualités professionnelles de la secrétaire.

Concernant le retard dans le classement du courrier, les effets se ressentent surtout au moment des recherches ; un classement doit être accessible à tous et permettre ainsi de retrouver facilement un document que l'on recherche. Un classement mal fait ou pas entraîne les faits suivants :

Une recherche difficile des documents entraînant une perte de temps. Par exemple lorsqu'il y a une recherche d'un document on se réfère au chrono courrier « arrivée » comme il se doit, mais si le classement du document n'a pas été fait, les recherches seront vaines. Cette recherche n'a pas abouti du fait que la secrétaire n'a pas eu du temps pour effectuer le classement.

Les interruptions sont lourdes de conséquences puisqu'elles sont la source du retard accusé dans la saisie des documents que doit effectuer la secrétaire. Ainsi le travail demandé par un patron à sa secrétaire n'est pas fait à temps.

Ce problème cause un préjudice non seulement au patron , mais aussi à la secrétaire.

Considérons que la secrétaire ait à réaliser un certain nombre de projets de lettres, et que les interruptions l'empêchent de terminer le travail au bon moment. Le patron pourra pas apprécier les projets de lettres selon son programme. Aussi, ce fait pourrait engendrer un effritement des bonnes relations de travail entre la secrétaire et son patron.

Lorsque le travail de saisie de documents n'est pas fait à temps, une autre conséquence est que la secrétaire est obligée de faire des heures supplémentaires. Cette nécessité se révèle à la longue très éprouvant physiquement, et même socialement vu que la secrétaire pourrait rentrer tardivement chez elle.

S'il se trouve en plus que les documents à saisir doivent être expédiés, cette opération accusera un retard.

Le déficit dans la planification des tâches journalières des secrétaires a des conséquences sur toute l'organisation de leur travail. Les différentes tâches sont effectuées sans un ordre et un temps bien défini. Aussi, en fin de journée, la secrétaire aura l'impression de n'avoir pas fait ce qu'elle voulait faire.

Il y a également le fait que n'ayant pas planifié son travail de la journée, la secrétaire est susceptible d'oublier d'effectuer certaines tâches prioritaires.

La principale conséquence qui découle des problèmes de la gestion du temps dans la préparation des réunions est le risque d'une réunion mal organisée car la secrétaire étant submergée par les tâches à effectuer en dernière minute, il se peut que tous les éléments d'organisation (liste de participants, salle de réunion, date de la réunion, documents nécessaires à la réunion ...) de la réunion ne soient pas parfaitement maîtrisés.

Après avoir analysé et critiqué la gestion du temps de travail dans les secrétariats du CILSS, nous pensons qu'il serait intéressant que nous puissions faire des propositions de solutions allant dans le sens de l'amélioration de la gestion du temps de travail dans les secrétariats du CILSS.

III - SUGGESTIONS

Nos suggestions porterons sur :

- Comment gagner du temps dans le traitement du courrier ?
- Comment remédier au problème de classement ?
- Que faire pour se donner du temps dans la saisie des documents ?
- Comment gérer le temps dans une journée de travail ?
- Que faire pour mieux préparer les réunions ?

1 - Comment gagner du temps dans le traitement du courrier ?

Pour gagner du temps dans le traitement du courrier, nous proposons qu'il y ait un seul enregistrement du courrier « arrivée ». Il serait intéressant de maintenir seulement l'enregistrement effectué au service courrier qui prendra le soin de faire des copies du courrier « arrivée » et effectuer un classement dans les différents chronos.

Chaque chrono contiendra les courriers d'un service.

Le service courrier devra tenir à jour un registre d'enregistrement des différents courriers « arrivée » de chaque service. De cette manière, il y aura un allègement des tâches de la secrétaire ce qui lui donnera un peu plus de temps. La tâche de la secrétaire pour le traitement du courrier se résumera :

- à recevoir l'original le courrier « arrivée » envoyé par le service courrier avec un numéro d'ordre et une date d'arrivée ;
- à l'introduire auprès de son patron pour appréciation et à en attendre des instructions ;
- à faire une copie de ce document pour son classement.

Si toutefois il y a des recherches à effectuer, la secrétaire fera appel au service courrier qui avec l'objet, le numéro d'ordre et la date d'arrivée du courrier consultera le registre puis le chrono du service intéressé par les recherches.

La secrétaire n'aura donc pas d'enregistrement à effectuer pour ce qui concerne le courrier « arrivée », d'où un gain de temps. Elle ne s'occupera uniquement que de l'enregistrement du courrier « départ ».

Il va y avoir un allègement des tâches du service courrier en ce qui concerne l'enregistrement, le classement, et l'affectation du numéro d'ordre du courrier « départ ».

Le service courrier s'occupera simplement de l'acheminement du courrier « départ ». On se référera directement à la secrétaire du service concerné par la recherche, qui va consulter seulement son ordinateur.

Nous proposons le renforcement du service courrier en moyens humains et matériels afin qu'il puisse mieux jouer son rôle.

2 - Recherche d'une gestion adéquate du temps dans le classement :

Nous avons dit dans la partie critique de notre étude que le problème de la gestion du temps dans le classement est d'abord basé sur la difficulté de la réalisation rapide des photocopies des documents à classer :

Ce problème provient de l'agencement des locaux du Noyau Central.

Aussi, nous proposerons que l'on installe une deuxième machine dans la salle de photocopie, car nous avons remarqué qu'au Noyau Central du CILSS il y a beaucoup de photocopies de documents à faire.

De même nous pensons que la salle de photocopie devrait être voisine du service courrier. Ainsi on observera un enchaînement judicieux des tâches et partant de là un gain de temps.

3. Que faire pour se donner du temps dans la saisie des documents ?

Pour la gestion du temps dans la réalisation des saisies, nous proposons qu'il y ait une bonne gestion des différentes interruptions.

Pour gérer les interruptions dues aux collègues (qui viennent pour un simple bavardage), nous proposons que la secrétaire d'une manière aimable et convainquante s'excuse auprès de ses collègues en leur expliquant qu'elle est occupée, et leur proposer un moment plus favorable pour échanger quelques idées.

L'interruption du patron peut gêner le travail de la secrétaire ; aussi il serait intéressant qu'elle fasse la part des choses et suggère à son patron de regrouper ses idées et de se réunir deux ou trois fois au cours de la journée, pour prendre note des différents points relatifs à leur travail en commun. Ainsi la secrétaire sera souvent moins interrompue, mais suffisamment présente pour apporter l'aide dont son patron a besoin.

S'agissant des interruptions téléphoniques, nous proposons une installation du téléphone dans tous les services ; car nous avons remarqué qu'au Noyau Central, la standardiste est obligée de crier pour avertir la personne concernée par l'appel téléphonique, et cette personne alors quitte son bureau pour aller répondre audit appel . Il en résulte une grande perte de temps. Egalement, il sera important de réduire le temps passé au téléphone pour pouvoir poursuivre son travail entamé et gagner ainsi du temps.

4 - Comment gérer le temps dans une journée de travail ?

Pour gérer le temps dans une journée de travail, la répartition adéquate du temps attribué à chaque tâche est importante. Pour ce faire, certains outils indispensables aident dans une grande mesure dans la gestion des tâches à effectuer. Ces outils existent mais pas toujours utilisés au Secrétariat Exécutif du CILSS. Nous proposons pour une bonne gestion du temps dans une journée de travail que les outils suivant soient utilisés :

- L'agenda pour la prise des rendez-vous :

la secrétaire doit avoir son agenda et le double de celui de son patron. L'agenda sera également utilisé pour noter les actions à entreprendre et les tâches à effectuer.

- Le planning qui servira à organiser, planifier et prévoir :

le planning étant un tableau de prévision pour une ou plusieurs tâches, il servira à suivre l'évolution dans le temps de la réalisation d'un travail donné. Ainsi donc le planning permettra à la secrétaire de remplir sa mission principale qui est l'organisation.

- L'échéancier qui est un complément au planning :

il permettra à la secrétaire de prévoir les différentes tâches du mois à venir, en modifiant au fur et à mesure les dates à venir sur les cases. Ce qui évitera d'entasser le travail à faire dans des corbeilles et permettra de classer les différents éléments dans les cases correspondantes aux jours où elles doivent être accomplies.

- La bible de paragraphe ou de procédure :

Elle apportera une aide appréciable à la secrétaire. Elle pourra être utilisée lors des exercices d'une des activités journalières courantes. Elle est simplement rangée dans un classeur ou sur le micro-ordinateur. Ainsi, la secrétaire consultera sa bible de procédure pour retrouver les différentes étapes : procédures et démarches nécessaires au traitement d'un dossier.

De même la secrétaire gagnera du temps en ayant une bonne organisation de son espace de travail, de façon à trouver sous sa main rapidement, les différents matériels et les outils dont elle a besoin dans la journée .

5. Que faire pour mieux préparer les réunions ?

Pour mieux préparer les réunions nous suggérons que les lettres d'invitation soient vite envoyées afin de recevoir assez tôt les réponses des éventuels participants ; ceci donnera une marge de temps pour des éventuelles relances d'invitation au cas où certaines lettres n'auraient pas eu de suite.

Nous proposons, pour inciter les personnes invitées à répondre, de mettre une partie détachable sur les lettres d'invitation ; ce qui facilitera également la comptabilisation des personnes qui seront présentes à la réunion.

La structure de l'ordinateur est composée d'un écran, d'un clavier, d'une imprimante, d'une unité centrale. Le rôle de chacun de ces éléments est :

- l'écran permet la visualisation de ce que l'on vient de saisir,
- le clavier est l'outil qui permet de rentrer les informations et les données,
- l'imprimante permet de disposer sur un support papier l'information,
- l'unité central contient les éléments qui, selon un programme donné, rendent possible la manipulation, calculent, et finalisent l'information qu'ils peuvent stocker sur le disque dur,

1.1.1 - Le logiciel de traitement de texte

Les logiciels sont des programmes qui permettent au micro ordinateur d'effectuer différents travaux. Selon la catégorie des services et partant de là des différentes tâches à accomplir, nous avons distingué au Secrétariat Exécutif CILSS :

les logiciels de traitement de texte qui permettent la saisie, la mise en forme et la présentation de l'information. Les logiciels de traitement de texte existant sont :

le Word Perfect, le Windword, Le WP sous Windows, le Word en Réseau.

1.1.2 - Les Tableurs

Les tableurs permettent à l'ordinateurs d'effectuer des calculs, des opérations comptables. Le plus souvent ce logiciel est utilisé par les services de comptabilité. Avec les tableurs il est possible d'effectuer des calculs allant des plus simples aux plus sophistiqués. Les tableurs sont indispensables à tout gestionnaire et à toute personne devant réaliser un tableau complexe.

Nous avons distingué plusieurs types de tableur qui sont : Excel, Lotus, le Quatro.

1.1.3 - les logiciels de gestion du CILSS

Nous avons distingué :

- GESFIP : logiciel de gestion budgétaire,
- COMPTA : logiciel de comptabilité générale,
- GESPA : logiciel de la paye du personnel,

CONCLUSION

Au terme de notre étude, nous pouvons dire que ce stage nous a permis de mieux connaître le CILSS, une Institution très importante pour les pays sahéliens qui subissent les dures réalités de la sécheresse.

Nous nous sommes rendu compte que tous les pays membres du CILSS croient en des lendemains meilleurs au Sahel à travers les activités de leur institution.

C'est à partir d'informations recueillies auprès des différents Chefs de services, des documents consultés au centre de documentation et de mon observation personnelle dans les différents secrétariats durant ces trois mois de stage que j'ai pu écrire ce rapport d'étude.

Mon passage dans les différents secrétariats m'a permis de m'imprégner des réalités concrètes de la vie professionnelle et particulièrement des réalités du métier de secrétaire de direction.

Cette position de secrétaire que nous avons occupé durant notre stage, nous a permis d'une part d'analyser un aspect très important dans le travail de la secrétaire qui est la gestion du temps de travail.

Au Secrétariat Exécutif du CILSS nous avons remarqué que la gestion du temps au niveau de certaines tâches des secrétaires, est à améliorer notamment le traitement du courrier, le classement, les saisies et la préparation des réunions.

Ce problème de gestion de temps dans les tâches que nous venons de citer est lié à un certain nombre de déficits d'ordre organisationnels et matériels (problème d'agencement de bureau, problème de machine à photocopier, lourdeur dans le cheminement du courrier et le classement des dossiers etc.)

D'autre part nous avons essayé de proposer des solutions au problème de gestion de temps dans l'accomplissement des tâches des secrétaires. Pour cela, nous avons proposé pour le traitement du courrier, l'enregistrement à un seul niveau : service courrier pour le courrier « arrivée », et secrétariat de chaque service pour le courrier « départ ».

Concernant le problème du classement, résultant surtout du fait de l'éloignement de la salle de photocopie, nous avons suggéré que la salle de photocopie soit voisine au service courrier et, que le nombre de machines à photocopier soit augmenté pour parer aux éventuelles pannes qui surviendraient.

En plus nous suggérons en ce qui concerne la préparation des réunions, qu'il soit joint aux lettres d'invitation une partie détachable qui incitera les personnes invités à répondre et qui permettra aux secrétaires de mieux comptabiliser les personnes qui seront présentes aux réunions.

Une Institution comme le CILSS coopère énormément avec d'autres Institutions tels que l'Union Européenne, L'UEMOA, la CEDEAO, la FAO, le PAM etc. Sa vision du Sahel étant :

« Un Sahel fédéré, démocratique, pacifique, en bonne santé physique et morale, productif et compétitif, capable de maîtriser sa démographie et ses migrations, ainsi que son intégration au reste de l'Afrique de l'ouest. Un Sahel vert grâce aux efforts de tous les sahéliens »

L'idéal du CILSS serait donc, que son personnel puisse bien maîtriser les paramètres de l'organisation du travail. Car, plus les dossiers seront vite et bien traités, plus cette importante Institution qu'est le CILSS gagnera en notoriété. La confiance des pays membres et des partenaires extérieurs et même des populations ne fera que croître avec l'efficacité des activités du CILSS.

Durant mon séjour au CILSS, j'ai beaucoup aimé la confiance que l'on a placée en moi en me confiant des tâches de secrétaire de direction confirmée. J'ai eu l'occasion de travailler en équipe avec les différents patrons que j'ai rencontrés.

En effet, l'occasion m'a été offerte au secrétariat des SAF du Noyau Central et au PRORES, d'assurer l'intérim des secrétaires de direction (lesdites secrétaires étant parties en congé annuel). J'avoue que vu les tâches qu'il y a eu à effectuer, notamment les saisies, les classements, l'accueil des visiteurs, les appels téléphoniques... je m'étais souvent posée la question : « est-ce que m'en sortirai-je ? ».

Mais avec le bon sens, les différents enseignements reçus à l'IUG et avec le soutien des autres secrétaires, je m'en suis bien sorti.

Mes passages dans les différents services de secrétariats m'ont permis de saisir beaucoup de correspondances, d'établir des projets de lettres (car le patron au lieu de les rédiger me laissait la charge de présenter des projets) ; je les ai rédigés et cela a été concluant.

Egalement, ce stage a permis de m'exercer dans la conversation téléphonique. En effet, j'ai assuré certaines conversations téléphoniques demandées par les différents patrons en passant par des prises de rendez-vous, des reports de rendez-vous ; j'ai aussi eu la charge de contacter certains partenaires du CILSS pour leur faire part de certaines informations, d'entrer en

contact avec des CONACILSS des pays membres pour des demandes de renseignements.

La leçon que j'ai tiré de tous les travaux effectués est que le métier de secrétaire Bureautique exige :

- une bonne tenue,
- un bagage intellectuel consistant,
- un esprit d'initiative très poussé,
- une disponibilité à servir les autres et surtout son patron,
- un esprit logique et méthodique pour le classement,
- un esprit d'organisation, une compréhension rapide et précise.

Je n'oublie pas de signaler que j'ai apprécié positivement dans les secrétariats du PRORES, du PASP et du PADLOS les différents classements effectués (pour les lettres, les télécopies, les mémorandums) dans l'ordinateur. Ce qui peut supprimé évidemment l'enregistrement et le classement du courrier « départ » dans un registre et un chrono.

J'ai aussi apprécié positivement le sérieux du travail et la ponctualité dont font montre les secrétaires du Noyau Central. J'ai également aimé la disponibilité de la secrétaire des SAF du Noyau Central. Au PADLOS, j'ai apprécié positivement la façon d'accueillir les visiteurs et les réceptions téléphoniques.

Mon passage au centre de documentation m'a permis de cerner l'importance du fonds documentaire qui constitue la mémoire de cet instrument régional de développement qu'est le CILSS. Ce centre est ouvert à tous ceux qui ont besoin d'informations sur la lutte contre la sécheresse, la désertification et le développement de la région sahélienne.

J'ai beaucoup aimé l'ambiance général de travail et de collaboration qui règne au Secrétariat Exécutif du CILSS, que ce soit au Noyau Central ou au niveau des projets, de même que l'esprit d'ouverture et de compréhension dont ont fait montre certains agents à mon égard.

Je ne puis terminer ce rapport d'étude sans remercier de nouveau, mon maître de stage, Monsieur YARO Mamadou pour m'avoir assisté durant tout le déroulement du stage. Je réitère également mes remerciements à Madame CISSE Mariam K. SIDIBE Secrétaire Exécutif du CILSS et à tout le personnel du Noyau Central et des projets.

BIBLIOGRAPHIE

- RAPPORT ADMINISTRATIF ET FINANCIER DE L'EXERCICE 1996
- CILSS, TEXTES JURIDIQUES DE BASE
- RAPPORT GENERAL D'ACTIVITE DU CILSS

ABREVIATIONS

CEDEAO	:	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest.
CCD	:	Convention contre la Désertification
CILSS	:	Comité permanent Inter-Etats de Lutte contre la Sécheresse dans le Sahel.
CONACILSS	:	Correspondant National du CILSS.
CRPS	:	Comité Régional de Programmation et de Suivi.
FAO	:	Food and Agriculture Organisation
FERAP	:	Projet Régional de Fluidification des Echanges et de * Rapprochement.
GRN/LCD	:	Gestion des Ressources Naturelles / Lutte Contre la Désertification.
INSAH	:	Institut du Sahel.
PADLOS	:	Projet d'Appui au Développement Local au Sahel.
PAM	:	Programme Alimentaire Mondiale.
PASP	:	Projet d'Appui aux Stratégies de Politiques de gestion des ressources naturelles et de lutte contre la Désertification.
PASR	:	Programme d'Action Sous-Régional
PMP	:	Programme Majeur Politique.
PREGEC	:	Projet Régional de prévention et de Gestion des Crises alimentaires.
PROCELOS	:	Projet Régional de promotion des produits locaux au Sahel.
PRORES	:	Projet Régional de réflexion Stratégique sur la Sécurité Alimentaire au Sahel.
PRS	:	Programme Régional Solaire.
SAF	:	Services Administratifs et Financiers.
UEMOA	:	Union Economique Monétaire Ouest Africaine.

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1.....	Planning de stage
Annexe 2.....	Carte des pays membres du CILSS
Annexe 3.....	Fiche d'appel téléphonique
Annexe 4.....	Fiche de transmission
Annexe 5.....	Extrait d'un registre «courrier arrivée»
Annexe 6.....	Mémoire
Annexe 7.....	Note de service
Annexe 8.....	Ordre de Mission
Annexe 9.....	Bordereau d'envoi
Annexe 10.....	Organigramme de structure du CILSS
Annexe 11.....	Entêtes CILSS
Annexe 12.....	Attestation de stage

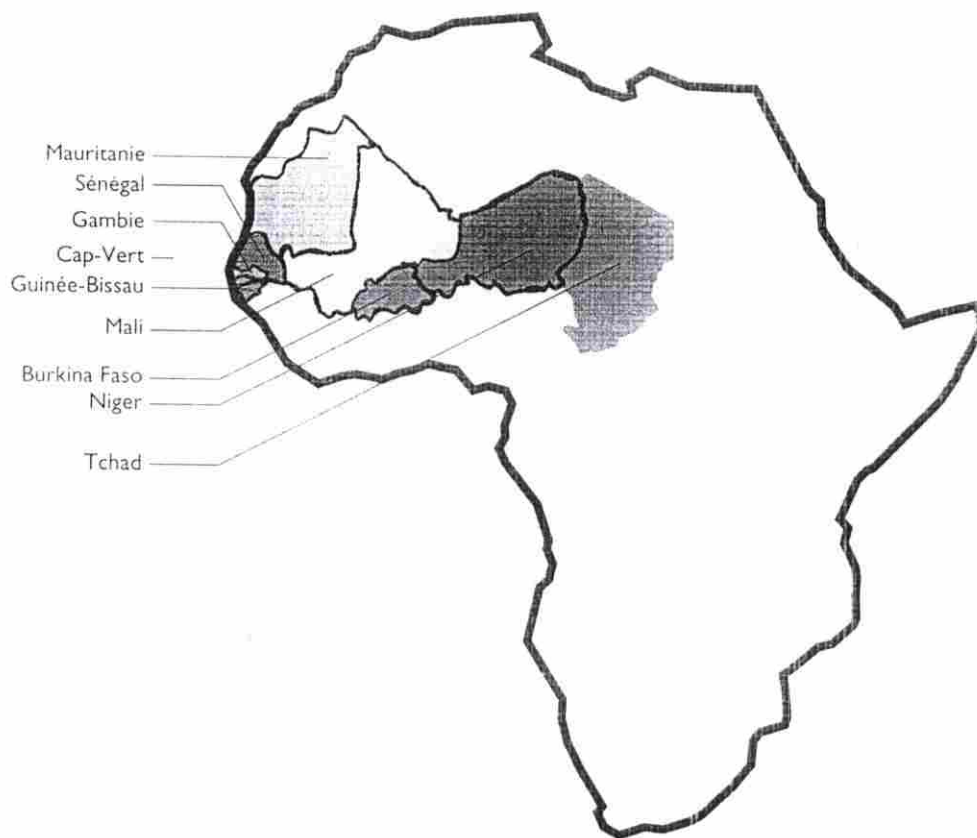
PLANNING DE STAGE DE MADEMOISELLE GERMAINE KABORE EN SECRETARIAT BUREAUTIQUE BILINGUE

PERIODES	SERVICES ET PROJETS	THEMES
13 Août au 19 Septembre 1997	Services Administratifs et Financiers (SAF) - Noyau Central	<ul style="list-style-type: none"> - Thème majeur : Organisation administrative - Thème mineur : Informatique (Tableurs et Traitement de textes)
22 Septembre au 10 Octobre 1997	Projet de Reflexions Stratégiques (PRORES)	<ul style="list-style-type: none"> - Thème majeur : Organisation administrative - Thème mineur : Informatique (Tableurs et Traitement de textes)
13 au 24 Octobre 1997	Projet d'Appui au Développement Local au Sahel (PADLOS)	<ul style="list-style-type: none"> - Thèmes majeurs : <ul style="list-style-type: none"> . Economie Générale . Economie-Organisation des Entreprises . Droit des Affaires - Thème mineur : Informatique (Tableurs et Traitement de textes)
27 Octobre au 14 Novembre 1997	Projet d'Appui aux Stratégies et Politiques GRN/LCD (PASP)	<ul style="list-style-type: none"> - Thèmes majeurs : <ul style="list-style-type: none"> . Technique d'expression . Anglais . Organisation administrative - Thème mineur : Informatique (Tableurs et Traitement de Textes)
17 au 28 Novembre 1997	<ul style="list-style-type: none"> - Service Documentation et Information - Programme Régional Solaire (PRS) 	<ul style="list-style-type: none"> - Anglais (PRS) - Documentation sur le CISS pour préparation du rapport et rédaction
1er au 15 Décembre 1997	Services Administratifs et Financiers (SAF) - Noyau Central	Lecture et approbation du rapport de stage

*Le Responsable Administratif
et Financier.*

Karo Mawadon





**PROJET D'APPUI AUX STRATEGIES
ET POLITIQUES (PASP)
OUAGADOUGOU
FICHE D'APPEL TELEPHONIQUE OU DE VISITE
PHONE OR VISIT PLUG**

For :

Pour :

From :

De :

Téléphone N° :

N° de téléphone :

Extension :

Poste :

Room N° :

N° de bureau :

CALLED YOU

VOUS A APPELE

RETURNED YOUR CALL

VOUS A RAPPELE

WILL CALL YOU AGAIN

VOUS RAPPELERA

WOULD LIKE YOU TO CALL

VOUDRAIT QUE VOUS L'APPELIEZ

WOULD LIKE AN APPOINTMENT

VOUDRAIT UN RENDEZ-VOUS

CAME TO SEE YOU

EST VENU(E) VOUS VOIR

WILL COME TO SEE YOU AGAIN

REPASSERA

MESSAGE :

Received by :

Reçu par :

Date :

Time - heure

CILSS

FICHE DE TRANSMISSION

COURRIER ARRIVEE

N°

DU

S. E.		CT/SA		C. G.	
C. I.		CT/P		PRISME	
RAF		CT/GRN		PROCELOS	
C. D.		CT/C		PADLOS	
S. P.				PRORES	
Pour dispositions à prendre Pour projet de réponse Pour observations M'en parler Pour information Pour diffusion Noter et classer				FERAP	
				PASP	
				PRS	
				MA/CILSS	
				MIFRAC	
				DG/AGRHYMET	
				DG/INSAH	

Instructions du Secrétaire Exécutif

Comité Permanent Inter-Etats de Lutte
contre la Sécheresse dans le Sahel

CILSS

Permanent Inter-State Committee for
Drought Control in the Sahel

SECRETARIAT EXECUTIF

*PROJET D'APPUI AUX STRATEGIES ET POLITIQUES GRN/LCD
(PASP)*

MEMORANDUM

Réf. :

Date :

A :

De :

Objet :

**COMITE PERMANENT INTERETATS DE LUTTE
CONTRE LA SECHERESSE DANS LE SAHEL (CILSS)**

NOTE DE SERVICE N° /SE/97

A :

COMITE PERMANENT INTER ETATS DE LUTTE
CONTRE LA SECHERESSE DANS LE SAHEL

CILSS

Tél : 30 67 58/59

Fax : 30.67.57



PERMANENT INTERSTATE COMMITTEE FOR
DROUGH CONTROL IN THE SAHEL

03 B.P. 7049 OUAGADOUGOU 03

SECRETARIAT EXECUTIF / NOYAU CENTRAL



Burkina Faso



Cap-Vert



Gambie



Guinée-Bissau



Mali



Mauritanie



Niger



Sénégal



Tchad

Crée par Convention Internationale du 12 septembre 1973

ORDRE DE MISSION N° _____ /RAF/

M _____

Qualité _____

Se rendra en mission à _____

Objet de la mission _____

Moyen de transport _____

Imputation Budgétaire _____

Date de départ _____

Date de retour _____

A _____, le _____

Le secrétaire Exécutif,

(Visas au verso)

N.B. : Présenter son ordre de mission à la police en même temps que son passeport pour les visas devant justifier l'accomplissement de la mission.

Visa 1

Au départ

A l'arrivée

de _____

à _____

le _____

le _____

à _____ heures _____

à _____ heures _____

Au départ

A l'arrivée

de _____

à _____

le _____

le _____

à _____ heures _____

à _____ heures _____

Au départ

A l'arrivée

de _____

à _____

le _____

le _____

à _____ heures _____

à _____ heures _____

Au départ

A l'arrivée

de _____

à _____

le _____

le _____

à _____ heures _____

à _____ heures _____

Au départ

A l'arrivée

de _____

à _____

le _____

le _____

à _____ heures _____

à _____ heures _____

Au départ

A l'arrivée

de _____

à _____

le _____

le _____

à _____ heures _____

à _____ heures _____

**COMITE PERMANENT INTERETATS DE LUTTE
CONTRE LA SECHERESSE DANS LE SAHEL (CILSS)**

N° _____/CILSS

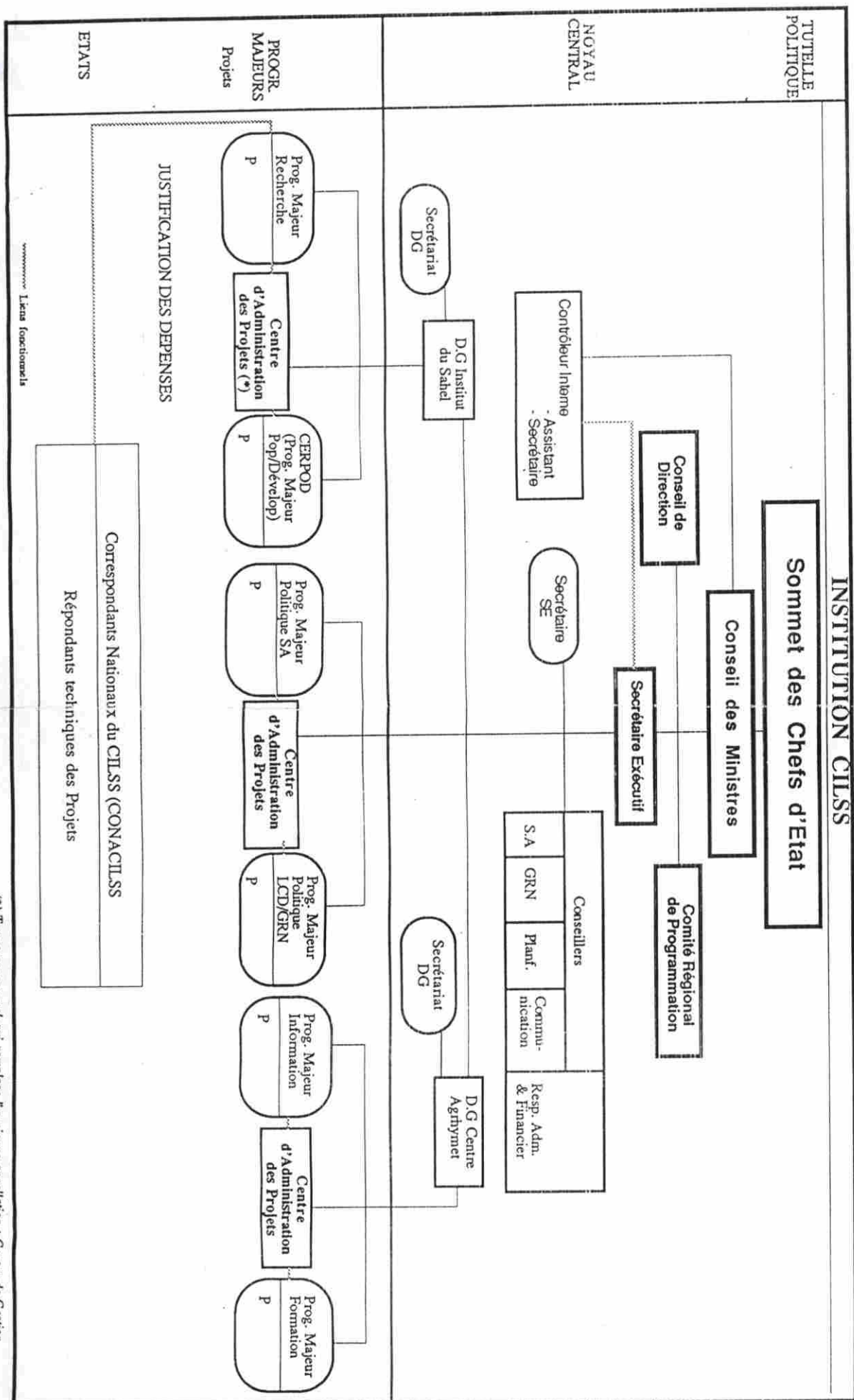
BORDEREAU DE PIECES ADRESSEES

A

A N A L Y S E	NOMBRE DE PIECES	OBSERVATIONS

RECU LE, OUAGADOUGOU, LE

ORGANIGRAMME DU CILSS : PHASE FINALE



COMITE PERMANENT INTERETATS DE LUTTE
CONTRE LA SECHERESSE DANS LE SAHEL



PERMANENT INTERSTATES COMMITTEE
FOR DROUGHT CONTROL IN THE SAHEL

CILSS

SECRETARIAT EXECUTIF / NOYAU CENTRAL 03 BP 7049 Ouagadougou 03 (BURKINA FASO).

COMITE PERMANENT INTERETATS DE LUTTE
CONTRE LA SECHERESSE DANS LE SAHEL



PERMANENT INTERSTATES COMMITTEE
FOR DROUGHT CONTROL IN THE SAHEL

CILSS

SECRETARIAT EXECUTIF / NOYAU CENTRAL 03 BP 7049 Ouagadougou 03 (BURKINA FASO)

Ouagadougou, le 15 décembre 1997

ATTESTATION DE STAGE

Je soussignée Madame MAIGA Sokona Mariétou, Responsable Administratif et Financier par intérim au Secrétariat Exécutif du CILSS, atteste que mademoiselle KABORE Tuwendinda Germaine Elysée a effectué un stage en secrétariat Bureautique au sein de notre Institution du 13 Août au 15 Décembre 1997.

En foi de quoi la présente attestation lui est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

Le Responsable Administratif et Financier p.i

Mme. MAIGA S. Mariétou

