

SEMINAIRE "**CRISE ET URGENCE**" POUR LES SECRETAIRES DES EQUIPES SOS ENFANTS (*)

Les secrétaires des équipes n'ont pas l'occasion de participer aux journées de réflexion inter-équipes, elles font ces jours-là ce que j'appelle du "Phone-sitting" ! Pas question, bien sûr, de fermer les bureaux. Donc, elles assurent, parfois seules, parfois avec un(e) collègue, la permanence.

Le Groupe Formation du C.A.E.M. a pris conscience qu'elles souhaitaient, elles aussi, se former et, en collaboration avec le service Formation du Personnel de l'O.N.E., il a donc mis sur pied ce séminaire, animé par Monsieur Pierre Dubruille, intervenant du C.F.I.P., dont la finalité consistait "à poser et proposer, dans un texte, des solutions quant à la gestion de l'urgence à court terme à partir de la position de secrétaire". Monsieur Dubruille a accepté de rédiger le texte et de le transmettre au service Formation.

Mes collègues secrétaires savent que je suis "très formation". Pas n'importe comment, bien sûr, ni à tout prix.

J'ai beaucoup appris lors de la sensibilisation à l'écoute, animée par Monsieur Drèze, formateur au C.F.I.P. Monsieur Jourdain faisait de la prose sans le savoir, moi, je ne savais pas mettre des mots sur la ligne conductrice que j'utilisais pour prendre les signalements. La secrétaire d'une équipe SOS Enfants n'a pas de formation "psy" et même si elle a du bon sens, ce n'est pas évident de travailler dans un service "psy" sans support théorique. Actuellement, je me sens beaucoup plus à l'aise dans mon travail et j'ai trouvé, parmi mes collègues, la place qui convient à ma fonction.

Lors de ce séminaire "Crise et Urgence", la troisième demi-journée a eu un goût de trop peu. Nous n'avons pas eu le temps de travailler en profondeur tous les sujets qui nous intéressent, et je le regrette sincèrement.

Qu'ai-je retiré de ces journées ?

En fait, nous le savions déjà, il n'y a pas une fonction de secrétaire, c'est un dénominateur commun :

?? *points communs* :

 multiplicité et diversité des attentes;
 très grande disponibilité;

?? *choses différentes* :

 liées à l'équipe, à sa philosophie de travail, à son organisation.

Chacune a des difficultés qui sont surmontables si nous pouvons trouver un vis-à-vis avec qui les gérer. Nous en avons déduit que le rôle du coordinateur est fondamental.

Lorsqu'une équipe est surprise par une crise ou une urgence, les intervenants ont tendance à demander un appui inconditionnel à la secrétaire. Donner un coup de fil, rechercher des données, faire face aux autres appels téléphoniques, taper en vitesse un texte, etc. La manière dont elle pourra accéder aux demandes dépend du fonctionnement de l'équipe. Si la secrétaire a la possibilité d'organiser son travail, après négociation, de manière à être à jour à la fin de la semaine, elle pourra s'arranger pour être disponible au moment où survient la crise ou l'urgence. Par contre, si le travail lui arrive alors que chacun s'imagine être le seul à lui en donner, la secrétaire va être débordée et forcément indisponible. Le meilleur moyen de faire face à la crise ou urgence, c'est encore de la préparer tous les jours.

Mais comment ?

(*) BROWET-DRUET Nicole, secrétaire, équipe Enfants-Parents Brabant Wallon.

La secrétaire occupe une place centrale dans l'équipe, elle est la plaque tournante de l'information d'où l'importance de **COMMUNIQUER**. Lorsque les informations circulent bien, c'est un gain de temps et les erreurs sont moins nombreuses. Ensuite, favoriser la **NEGOCIATION**. Tous les travaux ne sont pas urgents. Certains reviennent périodiquement et sont prévisibles, on peut donc les planifier sans créer d'urgence. Certains deviennent urgents lorsqu'ils sont remis à la secrétaire alors qu'ils sont en chantier depuis un certain temps, etc.

Mais comment négocier si nous ne savons pas à quoi donner la priorité ni qui fait quoi et comment ?

Il serait intéressant d'en revenir à préciser les rôles. D'organiser des réunions d'équipe (trimestrielles, par exemple) pour évaluer le fonctionnement. D'en rédiger un P.V.

En quelques mots : s'exprimer et communiquer, écouter et être écouté, faire preuve de créativité, réfléchir, négocier et décider ... qui décidera.

C'est tout simple quoi !

Il me semble que cela vaut la peine de s'arrêter un moment, de réfléchir, afin de gagner du temps et de fonctionner à moindre stress à l'avenir.

Nous avons besoin de coordonner nos actions les unes aux autres, nous faisons tous un boulot difficile.