



Compétences générales des gestionnaires de bureau

Ontario Native Literacy Coalition

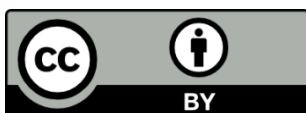
© Ontario Native Literacy Coalition, 2023

Rédigé par Ladeanne DeBassige

Édition, mise en page et conception par Turtle's Back Publishing

ISBN# 978-1-989431-84-9

Tous les documents créés grâce au financement de l'organisme de soutien au Programme d'alphabétisation et à la formation de base sont conformes à la licence internationale Attribution 4.0 de Creative Common (CC BY 4.0). En vertu de cet accord, le créateur conserve la propriété intellectuelle, mais d'autres personnes sont libres de copier, redistribuer, transformer et/ou utiliser le matériel à toutes fins, même commerciales.



[by.png 12.3 KB • Télécharger](#)

[Licence internationale Creative Common's Attribution 4.0 / \(CC BY 4.0\)](#)

Publié par *Turtle's Back Publishing*, une division de :

Ontario Native Literacy Coalition

Case postale 550, 16 Sunrise Court, bureau 407

Ohswegen (Ontario) N0A 1M0

Téléphone : 519 445-1539 ~ Sans frais : 1 855 368-3072

TBP_manager@onlc.ca ~ www.onlc.ca



Canada

EMPLOI
ONTARIO

Ontario



Ce programme d'*Emploi Ontario* est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.

Les opinions exprimées dans cette publication sont celles du bénéficiaire et ne reflètent pas nécessairement celles de la province.
« Le gouvernement de l'Ontario et ses organismes ne sont en aucun cas liés par les recommandations contenues dans ce document. »

Table des matières

Comprendre les Compétences pour réussir	4
Groupe de travail sur les compétences et niveau des indicateurs :	6
Introduction	7
Que sont les compétences générales ?	8
Cette ressource	9
Les dix meilleures compétences générales	9
Activité 1	9
Gestionnaires de bureau	10
Responsabilités des gestionnaires de bureau	10
Activité 2	12
Règles de conduite au bureau	13
Activité 3	15
Téléphones portables et réseaux sociaux.....	15
L'importance de la communication	16
S'habiller pour réussir	18
Gestion du temps.....	19
Agenda	19
Prioriser et fragmenter des tâches.....	20
Préparer une entrevue	21
Activité 4	22

Cette ressource a été développée dans le but de mettre l'accent sur les nouvelles Compétences pour réussir.

Comprendre les Compétences pour réussir

Pourquoi Compétences pour réussir ?

En mai 2021, le Cadre des compétences essentielles a fait l'objet d'une mise à jour pour tenir compte de l'évolution du marché du travail, ce qui a donné naissance aux nouvelles Compétences pour réussir. Il s'agit de neuf compétences indispensables à une ère où l'information a changé la face du monde. Ces compétences profitent à tout le monde et peuvent vous aider à trouver un emploi, à évoluer au sein de votre emploi actuel ou à changer de poste. Elles permettent également de s'adapter aux différents aspects de la vie quotidienne au-delà du travail (interactions sociales, compétences nécessaires à la vie quotidienne, etc.).

Qu'est-ce que les Compétences pour réussir au Canada ?

Les **Compétences pour réussir** sont les compétences nécessaires pour s'épanouir à l'école, au travail et dans la vie de tous les jours.

Les **Compétences pour réussir** comprennent des compétences de base permettant d'acquérir des connaissances et sont importantes pour assurer des interactions sociales efficaces. Ces compétences se chevauchent et interagissent entre elles, ainsi qu'avec d'autres compétences techniques et de la vie quotidienne. Elles sont inclusives et peuvent être adaptées à différents contextes.

Les **Compétences pour réussir** s'appliquent à tout le monde : employeurs, employés et employées, organismes de formation, gouvernements, et communautés.

(Emploi et développement social Canada, 2021

<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>)

Le développement des Compétences pour réussir va au-delà de la formation aux compétences professionnelles. Il est important que les formateurs et formatrices en littératie, les employeurs et les autres intervenants et intervenantes sachent que le développement des Compétences pour réussir peut être très positif pour les personnes apprenantes adultes et les employés et employées.

Les études montrent que le développement des Compétences pour réussir est associé à :

- Une plus grande autonomie
- Une meilleure estime de soi
- Une meilleure efficacité en matière de résolution de problèmes et de communication
- Une meilleure santé et un plus grand bien-être
- Un potentiel d'apprentissage et de rémunération plus élevé
- Une meilleure capacité à utiliser la technologie
- Plus de flexibilité et une meilleure capacité à s'adapter au changement

Les neuf Compétences pour réussir sont les suivantes :

Adaptabilité
Collaboration
Communication
Créativité et innovation
Compétences numériques
Calcul
Résolution de problèmes
Lecture
Rédaction



Vous trouverez les descriptions de ces neuf compétences sur
<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir/comprendre-individus.html>

Cette ressource traite des compétences suivantes :

Activité 1 : Lecture, rédaction, communication
Activité 2 : Littératie numérique, lecture, rédaction, créativité et innovation, adaptabilité
Activité 3 : Lecture, rédaction, résolution de problèmes, communication
Activité 4 : Créativité et innovation, lecture, rédaction, communication

Cette ressource est conforme aux attentes du Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO).

Le cadre du curriculum soutient une approche de l'enseignement basée sur les tâches. Les tâches proposées dans cette ressource permettront aux personnes apprenantes d'avancer à leur propre rythme et de lier leur apprentissage à des objectifs pratiques. Le cadre du curriculum est organisé en six compétences qui reflètent les aptitudes, les connaissances et les comportements dont les personnes apprenantes adultes ont besoin dans une variété d'apprentissages.

**Groupe de travail sur les compétences et niveau des indicateurs :
Cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario**

Rechercher et utiliser de l'information			Communiquer des idées et de l'information				Comprendre et utiliser des nombres				Utiliser la technologie numérique	Gérer l'apprentissage	S'engager avec les autres
Lire des textes continus	Interpréter des documents	Extraire de l'information de films, d'émissions et de présentations	Interagir avec les autres	Rédiger des textes continus	Remplir et créer des documents	S'exprimer de façon créative	Gérer de l'argent	Gérer le temps	Utiliser des mesures	Gérer des données			
A1	A2	A3	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D	E	F

Cette ressource suggérerait les compétences du cadre du CLAO :

Activité 1 : tâches A1.2, B2.2, B.4,

D.2

Activité 2 : tâches A1.3, B2.3, B3.3a,

B.4

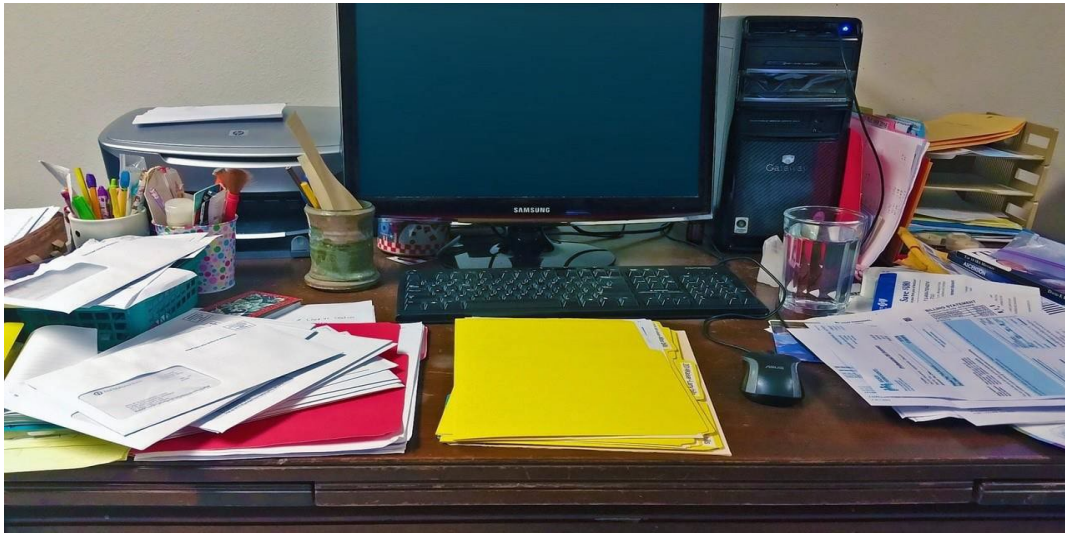
Activité 3 : tâches A1.2, B2.2, B3.2a,

B.4

Activité 4 : tâches A1.2, B2.3, B3.3a, B.4, E.1

Compétences générales des gestionnaires de bureau

Introduction



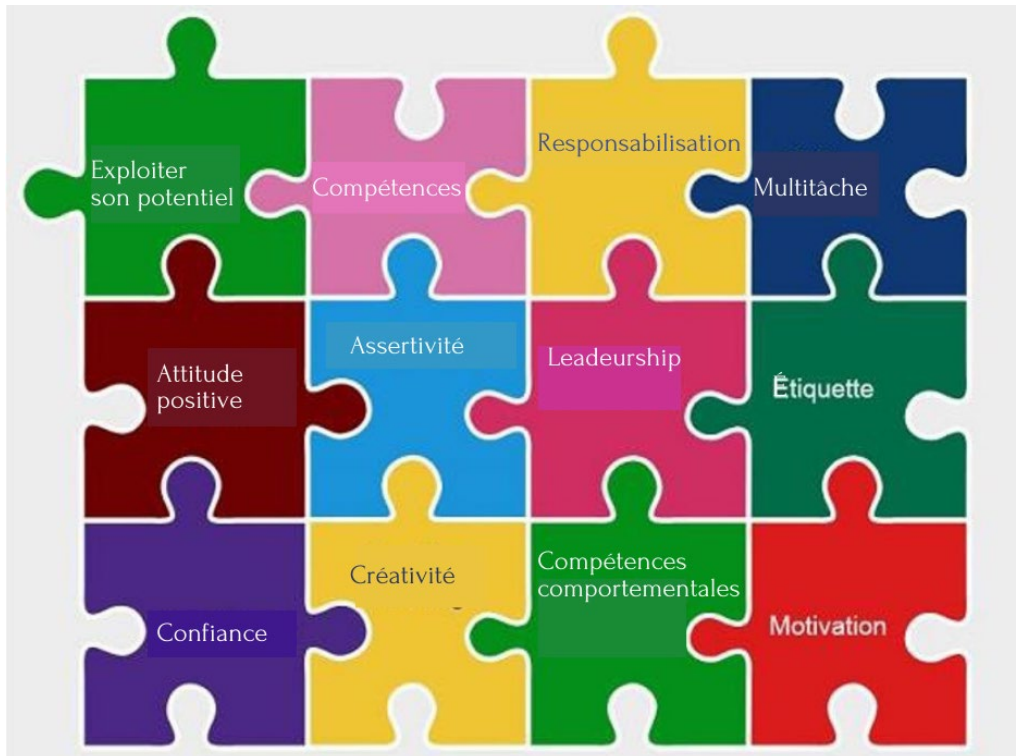
<https://s3-us-west-2.amazonaws.com/courses-images/wp-content/uploads/sites/4064/2019/03/23221004/messy-desk-no-messages.jpg>

Imaginez ! Vous gérez un bureau et vous arrivez au travail un lundi matin. Le téléphone sonne et le voyant de la messagerie vocale clignote. Un coursier vous attend pour que vous lui remettiez un colis à envoyer et le camion de livraison de fournitures de bureau est en train de se stationner en bas. Vos collègues et vous-même avez désespérément besoin d'un café et vous êtes sur le point de poser vos affaires lorsque quelqu'un arrive et demande à voir la personne responsable. Quelqu'un vous informe que l'imprimante n'a plus d'encre. Vous venez à peine de commencer votre journée et on dirait que tout le monde vous sollicite et a besoin de votre aide. Que faire ? Par quoi commencer ? Une personne occupant cette fonction dispose d'un ensemble de compétences qui lui permettent d'être efficace et performante. Il s'agit d'une combinaison de compétences formelles et informelles. Les compétences formelles ont des noms variés et peuvent être appelées compétences matérielles, professionnelles ou techniques. Les compétences informelles sont appelées « générales », « interpersonnelles » ou « relationnelles ».

Les employeurs sont conscients des avantages de ces deux types de compétences et cherchent à travailler avec des personnes qui les utilisent dans le cadre de leur travail. Quelqu'un qui posséderait les deux s'en sortirait très bien dans le scénario ci-dessus. Mais une personne ne possédant qu'un seul type de compétences serait incapable de s'acquitter de ses tâches de manière efficace et optimale. C'est là que les compétences générales, la planification et la préparation, entrent en jeu. En adoptant ces pratiques tout en utilisant des compétences générales permet de créer un environnement de travail efficace et agréable. Cela augmente la productivité, favorise des relations professionnelles saines et garantit le bon fonctionnement de l'entreprise.

Que sont les compétences générales ?

Les compétences générales sont les caractéristiques et les qualités que vous possédez et qui vont au-delà de votre expérience professionnelle et pédagogique. Ces compétences font partie de votre ensemble officieux de compétences. Elles complètent et renforcent vos compétences techniques.



https://1.bp.blogspot.com/-fWMYiPaK22M/XXtbrP5h2eI/AAAAAAAAAX9M/X4I4CgVwk54o_weNcW1ioTghwvr5vZ9AgCLcBGAsYHQ/s1600/Soft-Skill-Development.jpg

Les compétences générales sont les qualités et les aptitudes qui vous sont innées. Ce sont les atouts que vous possédez et qui ne vous ont pas été directement enseignés à l'école. Elles représentent votre courage et votre détermination. Elles démontrent votre capacité à résoudre les problèmes et à travailler avec les autres. Elles déterminent votre capacité à aller de l'avant et à persévérer. Elles vous permettent de travailler de façon efficace et efficiente, de manière autonome, mais aussi avec les autres. *On peut également qualifier ces compétences d'aptitudes relationnelles. Il peut s'agir de communication et de compétences interpersonnelles, de leadership, de résolution de problèmes, d'éthique du travail, de gestion du temps et de travail d'équipe. Ce sont des caractéristiques qui peuvent s'appliquer à n'importe quel poste.*

Prenons un exemple des différents types de compétences et voyons comment, une fois combinées, elles présentent le candidat idéal ou la candidate idéale pour un poste. Les compétences techniques d'un travailleur social ou d'une travailleuse sociale peuvent englober la capacité à identifier et à résoudre des problèmes et des préoccupations, à prendre des notes, à rédiger des rapports et à défendre des intérêts. Les compétences techniques et professionnelles

Compétences générales de gestionnaire de bureau

constituent une bonne base pour un travailleur social ou une travailleuse sociale, mais elles ne suffisent pas. La compassion, l'empathie, l'écoute et le dévouement sont des exemples de compétences générales qui amélioreraient les performances. Ces compétences permettent de communiquer efficacement avec les autres, de résoudre les problèmes et de nouer des relations saines et professionnelles.

Cette ressource

Les gestionnaires de bureau effectuent une grande variété de tâches et ont besoin d'un ensemble équilibré de compétences pour y parvenir. Des compétences techniques, mais aussi des compétences générales. Cette ressource aborde les différents aspects du travail des gestionnaires de bureau tout en soulignant l'importance de ces compétences et du professionnalisme.

Les dix meilleures compétences générales

Il existe de nombreux types de compétences générales, et nous possédons tous notre propre éventail, que nous avons acquis et développé au fil du temps. Ces compétences sont transférables à une variété d'emplois et les employeurs et recruteurs sont à la recherche de candidats et candidates qui en possèdent un certain nombre. En 2023, les compétences générales les plus recherchées étaient les suivantes :

- Gestion du temps
- Communication
- Adaptabilité
- Résolution de problèmes
- Travail d'équipe
- Créativité
- Leadership
- Compétences interpersonnelles
- Éthique professionnelle
- Attention au détail

Activité 1

Répondre et réfléchir

À l'aide des dix principales compétences générales, cherchez ou créez une définition pour chacune d'entre elles. Décrivez ensuite comment cette compétence pourrait être utile à un ou une gestionnaire de bureau. Assurez-vous que votre réponse comporte des exemples ou des explications sur la manière dont ces compétences pourraient être utiles.

Gestionnaires de bureau

Les gestionnaires de bureau sont responsables d'une multitude de tâches et, à ce titre, ils assurent le fonctionnement quotidien d'un bureau. Leurs efforts et leur dévouement contribuent à un environnement de travail prospère et productif. Les tâches et les responsabilités varient d'un bureau à l'autre et sont souvent influencées par la taille de l'entreprise ou de l'organisme.

Responsabilités des gestionnaires de bureau

Les tâches et les responsabilités d'un ou d'une gestionnaire de bureau dépendent de la taille et des besoins de l'entreprise ou de l'organisme. Les types de compétences, à la fois techniques et générales, qu'une personne apporte à son poste contribuent à ses performances et à ses résultats. Dans l'idéal, les deux types de compétences doivent être présents et utilisés.

Les tâches peuvent comprendre les éléments suivants :

❖ Planification

- Organiser les réunions, entrevues, déplacements, livraisons et récupération de lettres et colis, les prises de rendez-vous

❖ Création et gestion de dossiers

- Voir à la création, mise à jour et révisions de dossiers physiques ou numériques
 - La gestion des dossiers financiers peut inclure la facturation, les commandes de chèques, la comptabilité, la gestion du budget et le suivi

❖ Fournitures et équipements de bureau

- Commander, planifier et réapprovisionner les fournitures
- Planifier l'entretien et les réparations des équipements (imprimantes, photocopieuses, etc.)

❖ Encadrement des nouvelles recrues

- Accueillir et orienter les nouveaux, aménager les espaces de bureau, distribuer le mobilier, l'équipement et les fournitures

❖ Ressources humaines

- Voir à l'organisation des entrevues et embauche du personnel, gestion du personnel de bureau, formation et encadrement, suivi des informations et des dossiers du personnel, gestion des salaires et des avantages sociaux

Compétences générales de gestionnaire de bureau

❖ Communication

- Assurer une communication efficace et professionnelle à l'interne et à l'externe
 - Gérer les communications entrantes, y compris le courrier, les courriels, les appels et les réseaux sociaux
 - Aider la clientèle et les vendeurs
 - Répondre aux demandes et aux plaintes
 - Travailler avec d'autres départements pour assurer une communication et des opérations optimales

❖ Sécurité

- Veiller à ce que la confidentialité des informations et des données sensibles et privées soit préservée et respectée
- Assurer la sécurité du bureau en contrôlant l'accès au bâtiment
- Réagir aux incidents ou aux failles de sécurité et y remédier

❖ Conformité

- Veiller à ce que le personnel et les politiques respectent les lois et la législation pertinentes comme le droit du travail, la protection des données, la confidentialité, la santé et la sécurité ainsi que d'autres protocoles tels que ceux relatifs à la COVID-19

Règles de conduite au bureau

Les règles de conduite désignent la manière dont une personne se comporte avec les autres. Elles englobent tout, de ce qu'une personne dit et fait à son apparence et à la manière dont elle se présente. Lorsque vous occupez un poste de gestionnaire de bureau, il est de la plus haute importance d'agir de manière professionnelle, de se comporter et de se présenter de manière appropriée.



Même si les règles de conduite au bureau peuvent varier d'un endroit à l'autre, il est préférable de se renseigner sur les attentes et de s'y conformer. L'article intitulé Workplace Etiquette : 24 Dos and Don'ts of the Workplace donne de précieux conseils sur la manière de se comporter au travail.

Le tableau suivant résume parfaitement cet article :

À faire	À ne pas faire
✓ Arriver tôt ✓ Socialiser avec les gens en dehors de votre cubicule ✓ Aider les collègues qui ont besoin de votre aide ✓ Apporter des petites choses à grignoter ✓ Créer une adresse courriel adéquate ✓ Sauter sur l'occasion d'effectuer une nouvelle tâche ✓ Être flexible ✓ Travailler les jours fériés (si c'est possible) ✓ Faire attention à son budget personnel ✓ Vérifier que vos écouteurs sont bien branchés à votre ordinateur ✓ Être ouvert d'esprit ✓ Sourire	✓ « Répondre à tous » à une chaîne de courriels ✓ Avoir une conversation privée à votre bureau ✓ Apporter vos émotions au bureau ✓ Craindre de poser des questions, même si elles vous paraissent ridicules ✓ Colporter des ragots sur vos collègues ou votre patron ✓ Insérer des émoticônes ou plusieurs points d'exclamation dans les courriels professionnels ✓ Porter des vêtements de fin de semaine au bureau. ✓ Postuler un emploi que vous ne voulez pas vraiment ✓ Répondre ou s'obstiner avec son patron ✓ Oublier pas que vous êtes toujours au travail lorsque vous participez à des soirées sociales ✓ Dépasser pas non plus vos limites

Compétences générales de gestionnaire de bureau

Les règles de conduite au bureau ne se limitent pas à cette liste. Elle va de la manière dont vous vous comportez avec vos collègues et la clientèle à la façon dont vous démontrez votre implication et votre professionnalisme. Idéalement, un bureau est un endroit où les gens se conduisent de manière professionnelle. Une bonne conduite au bureau contribue au professionnalisme.

Le nombre de réunions en ligne a considérablement augmenté ces dernières années. Se comporter correctement pendant ces rencontres est une autre forme d'étiquette au bureau. Familiarisez-vous avec les fonctions de la plateforme. Apprenez à activer et désactiver votre micro et votre caméra. Si la présence de la caméra est obligatoire, assurez-vous de vous préparer en conséquence et de vous habiller convenablement. Coupez votre micro lorsque vous ne parlez pas ou ne faites pas de présentation. Vous réduirez ainsi les bruits de fond et les distractions. Faites attention à votre arrière-plan. Qu'est-ce que votre caméra capte en plus de votre visage ? Si nécessaire, mettez de l'ordre dans votre environnement avant de vous connecter. Une écoute attentive et une participation active contribuent au succès d'une réunion en ligne. Évitez de faire plusieurs choses en même temps et concentrez-vous sur la réunion.

Prenons un exemple de bonne conduite au bureau. C'est une exigence et une attente que le personnel se présente au travail. Une semaine et un horaire de travail typiques s'étendent du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, pour un total de 40 heures par semaine. Le fait d'être présent à ces moments-là est-il une indication suffisante du professionnalisme de la personne ? Comment le professionnalisme entre-t-il en jeu ici ?

Une personne calme, bien reposée, qui arrive à l'heure et qui est prête à travailler, fait preuve de professionnalisme. Cette attitude est beaucoup plus appréciée que celle d'une personne qui arrive en trombe, qui est pressée et épuisée. Cette personne trop fatiguée, en retard, épuisée et distraite, est peut-être en effet sur place, mais elle est très probablement incapable de commencer à travailler ou d'atteindre le niveau optimal souhaité. La différence est claire. La première personne est en bien meilleure position pour être productive et efficace, des qualités que les employeurs apprécient.

Activité 3

Répondre et réfléchir

Citez 4 à 5 autres choses à faire et à ne pas faire au bureau et justifiez leur présence sur votre liste. Expliquez pourquoi ils sont souhaités ou non.

Téléphones portables et réseaux sociaux

Aujourd'hui, presque tout le monde possède un téléphone portable. Avec un accès illimité aux applications, il est parfois difficile de le poser et d'éviter les tentations. C'est une distraction majeure qui peut nous faire perdre beaucoup de temps. Au bureau, il est important de faire attention à la manière dont vous utilisez votre téléphone portable et à la fréquence à laquelle vous vous en saisissez. S'il vous est trop difficile d'éviter les tentations et les distractions, il peut être judicieux de le ranger avec vos effets personnels, loin de votre espace de travail. Ne le gardez pas à portée de main pendant les réunions, qu'elles soient en présentiel ou en ligne. Vous démontrerez ainsi votre professionnalisme et pourrez participer activement à la réunion.



https://live.staticflickr.com/840/43403300701_d6526d4569_z.jpg

Il est souhaitable d'utiliser le téléphone portable le midi ou pendant les pauses. Pour éviter de distraire les autres, mettez votre sonnerie en mode vibreur ou silencieux. Si vous devez passer un appel personnel, faites-le dans un endroit privé plutôt qu'à votre bureau où d'autres personnes pourraient vous entendre.

Il n'est pas rare que les entreprises aient une politique en matière de réseaux sociaux. Renseignez-vous et assurez-vous que vous vous y conformez. Même en l'absence de politique officielle, il convient de garder à l'esprit certains points essentiels. À moins que votre poste ne vous oblige à utiliser les réseaux sociaux, il est préférable de ne publier des messages et des mises à jour qu'après vos heures de travail ou pendant vos pauses. Vos employeurs ne vous paient pas pour cela. Faites très attention à ce que vous publiez, en gardant à l'esprit que la publication crée une empreinte numérique qui peut être permanente et accessible à tous. Gardez une attitude professionnelle. N'utilisez pas les réseaux sociaux pour harceler, intimider, menacer, etc. Préservez la confidentialité des informations relatives à l'entreprise et la clientèle. Ne partagez pas les données de l'entreprise ni d'informations privées. Ne vous en servez pas pour vous plaindre de votre employeur, de vos collègues ou de votre clientèle. Faites preuve de politesse, de gentillesse et de professionnalisme.

L'importance de la communication

Avez-vous déjà fait l'expérience d'une conversation à sens unique ? Vous avez déjà essayé de parler à quelqu'un qui avait l'esprit ailleurs ? Peut-être la personne était-elle sur son téléphone portable ? Qu'est-ce qui se passe dans des cas comme ça ? Quelques regards furtifs pour établir un contact visuel d'une milliseconde, quelques « hum » et « ah », des réponses d'un seul mot ou quelqu'un qui n'a pas compris ce que vous disiez parce qu'il ne vous a pas écouté attentivement ?

La communication est essentielle pour se faire comprendre et comprendre les autres. Communiquer, c'est transmettre et recevoir des messages. C'est la manière dont vous transmettez vos messages et dont vous recevez ceux des autres. La communication est non seulement une compétence générale essentielle, mais aussi une compétence globale indispensable au quotidien, en particulier en tant que gestionnaire de bureau. Il existe de nombreuses manières de communiquer : par la parole, le langage corporel, la tenue vestimentaire, l'écriture. Une communication efficace est essentielle au travail et dans la vie de tous les jours. En tant que gestionnaire de bureau, vous aurez à communiquer régulièrement et il est essentiel que vous le fassiez de manière efficace et professionnelle. Veillez à faire preuve de diligence, de transparence et de respect dans vos échanges. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre immédiatement à une demande ou d'accomplir une tâche, dites aux autres que la question est prise en compte, mais qu'elle nécessite un peu plus de temps. Répondez toujours rapidement aux courriels, aux lettres, aux messages vocaux et aux appels téléphoniques.



<https://researchleap.com/wp-content/uploads/2020/01/02.jpg>

En tant que gestionnaire de bureau, vous devez prendre en compte certains aspects. Commencez par choisir la meilleure méthode de communication. Gardez en tête votre public. À qui s'adresse-t-on ? Définissez et prenez en compte le caractère formel ou informel de votre message. Une conversation avec un collègue sera différente d'une conversation décontractée à l'heure du dîner ou d'une réunion du personnel.

Compétences générales de gestionnaire de bureau

Les critères à prendre en compte sont différents pour l'écrit et pour l'oral. Si c'est à l'écrit, commencez par choisir la meilleure méthode de communication. Cela dépendra du ton que l'on veut donner au message et du public auquel il est destiné. Les informations doivent-elles être communiquées de manière formelle, comme dans un rapport ou une note de service ? Veillez à ce que vos communications soient claires et concises. Pour ce faire, évitez les informations inutiles et les phrases trop longues. La capacité de concentration a ses limites et trop d'informations et des textes trop longs peuvent avoir un impact négatif.

Si possible, utilisez des puces ou des tirets pour fragmenter l'information. Vérifiez l'orthographe et la grammaire. Il existe aussi des logiciels pour vous aider à rédiger des textes faciles à lire et à comprendre (comme Antidote cependant, qui est payant). Les fautes d'orthographe et de grammaire ne sont aucunement acceptables dans un environnement professionnel. Lorsque vous écrivez, évitez d'utiliser du jargon ou des acronymes qui ne sont pas courants et que certaines personnes pourraient ne pas comprendre. Surveillez votre style pour éviter d'être mal compris. Un message écrit peut être perçu différemment d'un message oral. Gardez votre professionnalisme et réservez les émoticônes pour les textos à vos amis. Évitez cette pratique entre collègues.

Il y a quelques éléments à garder à l'esprit pour les courriels. Comme dit précédemment, il existe des logiciels pour vous aider à rédiger des courriels. Ils permettent de vérifier que le message est clair, concis et prêt à être envoyé. La gestion des courriels est en quelque sorte une forme d'art. Chaque jour, vous en recevrez, vous y répondrez et vous en rédigerez. Si vous devez partager certains courriels avec les cadres supérieurs, veillez à ne le faire que pour les messages les plus importants. Tout comme vous, ils n'ont pas besoin de courriels inutiles. Lorsque vous répondez à une discussion de groupe, essayez d'identifier qui a vraiment besoin de connaître la réponse. L'utilisation de la fonction « Répondre à tous » n'est nécessaire que si tout le monde doit impérativement être informé. Dans le cas contraire, ne répondez qu'aux personnes qui attendent une réponse pour pouvoir travailler.

Pour les conversations, il y a également quelques points importants à garder à l'esprit. Lorsque vous parlez avec une personne, il est souhaitable de commencer par établir un contact visuel afin de pouvoir observer ses sentiments et ses réactions. Ce contact permet de vérifier que la personne comprend bien ce que vous dites et si elle semble intéressée. Il permet aussi de se concentrer sur la conversation. Si vous n'êtes pas à l'aise lorsque vous regardez quelqu'un dans les yeux, regardez au moins l'espace entre ses deux yeux. Faites attention à votre langage corporel et aux expressions de votre visage. S'avachir, s'agiter et éviter le contact visuel ne transmettent pas de bons messages. Soyez consciente de ce que votre langage corporel peut véhiculer. Lorsque vous essayez de résoudre des conflits ou de gérer des situations délicates, utilisez un langage positif et évitez les remarques négatives ou accusatrices. Parlez d'un ton calme et posé. Écoutez attentivement les différentes parties et accordez toute votre attention à la question abordée.

S'habiller pour réussir

Qu'est-ce qui associe l'étiquette du bureau et la communication? Si vous dites la tenue vestimentaire, vous avez raison! Il est important de connaître les attentes et le code vestimentaire de votre bureau, car ils diffèrent d'un endroit à l'autre. Une chose est certaine : il faut veiller à ce que vos choix soient appropriés et professionnels. Les vêtements choquants, provocants, sales, froissés, explicites ou inappropriés ne conviennent pas au milieu professionnel.



<https://s3-us-west-2.amazonaws.com/courses-images/wp-content/uploads/sites/1984/2017/05/31153138/ss-code-in-western-culture.png>

L'hygiène aussi, est importante ! Une bonne hygiène transmet un message positif. Faites de votre mieux pour avoir l'air professionnel de la tête aux pieds. Veillez à ce que votre corps, vos cheveux, vos ongles et votre barbe soient propres et soignés. Portez des vêtements propres et professionnels. Renseignez-vous sur la politique de votre entreprise en matière de parfums. Portez une attention à vos chaussures. Ils doivent également être propres et en bon état. Les crocs et les chaussures de plage ne conviennent pas à un bureau. Vous trouverez de nombreux exemples de tenues appropriées sur Internet. Une fois que vous aurez pris connaissance des attentes de votre entreprise cherchez des idées et de l'inspiration en ligne.

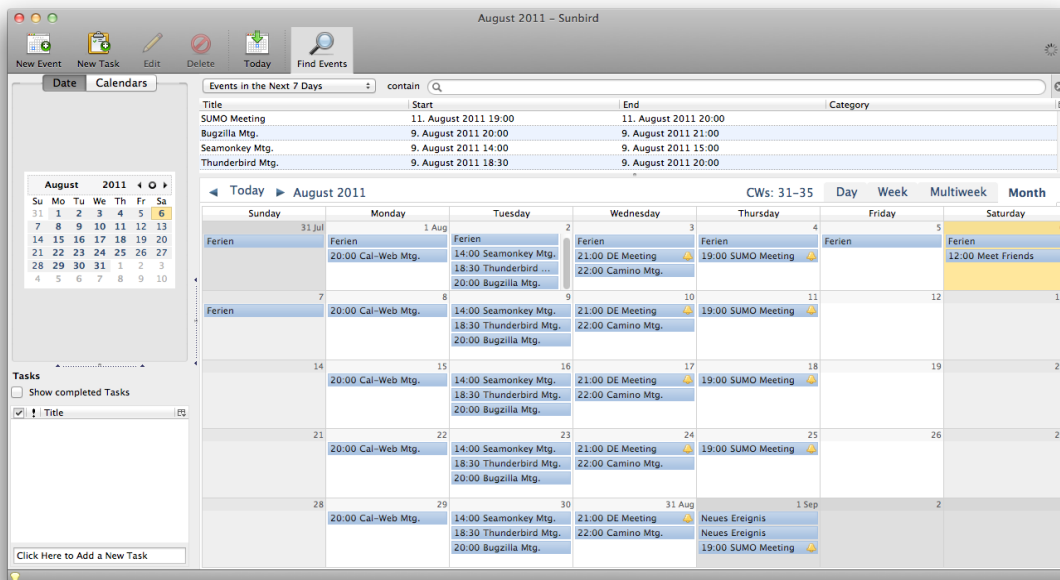
Gestion du temps

Le temps passe vite quand on s'amuse et il passe tout aussi vite lorsqu'on n'a pas réfléchi à la façon dont il peut être utilisé. Sans planification, le temps peut vous filer entre les doigts. Cela peut avoir des conséquences désastreuses et engendrer du stress. La gestion du temps est une compétence générale essentielle qui joue un rôle de catalyseur. Cette importante compétence peut transformer votre vie professionnelle et privée. Dans cette section, nous allons vous donner des conseils et des stratégies de gestion du temps qui vous seront utiles en tant que gestionnaire de bureau.



Agenda

Commençons par tirer le meilleur parti de votre agenda. La plupart des entreprises utilisent Microsoft Office ou un logiciel équivalent. Ces programmes proposent des agendas numériques. Si vous ne les connaissez pas ou si vous ne savez pas comment ils fonctionnent, effectuez une recherche sur Internet, vous y trouverez de nombreux tutoriels.



<https://i.stack.imgur.com/2mDQE.png>

Utilisez l'agenda pour programmer les événements récurrents. Par exemple, il peut s'agir du jour où il faut envoyer les feuilles de temps, les factures et les commandes de chèques au service financier. Les dates des réunions du personnel, des rapports, des livraisons et tout autre événement qui se produit sur une base régulière peuvent également être programmées. Il peut être utile de prévoir un moment chaque jour pour lire et répondre aux courriels et aux messages sur les réseaux sociaux, pour vérifier votre boîte vocale et répondre aux demandes d'information. J'ai toujours trouvé qu'il était utile de prendre un peu de temps pour cela chaque matin. Ce processus consistant à bloquer

un créneau horaire exclusivement consacré à certaines tâches finira par devenir une routine. Cela vous aidera à garder le contrôle et vous évitera de vous laisser déborder par les messages entrants et sortants.

Renseignez-vous sur les exigences en matière de rapports. De nombreuses entreprises exigent de leur personnel qu'il fasse le suivi et le compte rendu de son travail et de ses réalisations. Cette obligation peut être hebdomadaire, mensuelle ou trimestrielle. Si l'on s'y prend à la dernière minute, il y a un risque d'erreurs et d'oublis, car il peut parfois être difficile de se souvenir de tout ce que l'on a fait au cours d'une période donnée si ce n'est pas noté quelque part.

L'agenda vous permet de suivre et de planifier vos activités. Pensez à attribuer un code de couleur aux événements et aux activités afin de pouvoir visualiser d'un seul coup d'œil les jours et les heures auxquels vous avez travaillé sur des éléments précis lors de la rédaction de votre rapport. Par exemple, vous pouvez coder par couleur toutes les réunions du personnel et les opérations financières. Ensuite, lorsque vous préparerez votre rapport, vous pourrez vous référer à l'agenda pour indiquer les dates auxquelles vous avez travaillé chaque activité.

L'utilisation de rappels peut également être utile. Commencez par entrer une tâche, puis déterminez le nombre de rappels dont vous avez besoin. Planifiez ensuite le rappel au fur et à mesure que vous entrez les informations dans l'agenda.

Prioriser et fragmenter des tâches

Fixer des priorités, c'est déterminer ce qui doit être fait en premier. Vos responsabilités vont varier, tout comme vos tâches. Remplir un agenda et décider d'un ordre de priorité des tâches et des événements vous demandera un peu de pratique, mais vous allez vous améliorer rapidement. Commencez par dresser une liste de ce que vous avez à faire. Indiquez les dates d'échéance et le temps approximatif nécessaire pour chaque tâche. Déterminez ensuite l'ordre dans lequel vous allez les effectuer.



Les tâches plus importantes, qui demandent plus de temps et d'efforts, gagnent à être fractionnées en plusieurs parties. Au lieu de vous assoir pour rédiger un rapport complet, décomposez-le en plusieurs parties. L'avantage d'une telle démarche est de rendre la tâche moins lourde. Quand un travail demande un gros effort, il est important de prendre des pauses. Vérifier son travail après une pause permet d'avoir de nouvelles idées et de repérer les erreurs qui auraient pu nous échapper.

Utilisez votre agenda pour bloquer les moments nécessaires à la réalisation de certaines tâches. Utilisez ensuite ce temps pour démontrer votre productivité et votre capacité à accomplir vos tâches dans les délais impartis. Vérifiez régulièrement vos progrès et apportez les modifications nécessaires.

Préparer une entrevue

Dès que vous aurez décroché une entrevue pour un poste de gestionnaire de bureau, commencez à vous préparer. L'entrevue permet de faire connaissance avec l'employeur et de montrer quelles sont les compétences qui font de vous la personne idéale pour le poste. Gardez à l'esprit que ce sont vos deux ensembles de compétences que les employeurs recherchent. Assurez-vous de mentionner des exemples précis de vos compétences, où et quand vous les avez utilisées. Préparez-vous à parler de votre expérience et entraînez-vous à répondre aux questions.



https://s3-us-west-2.amazonaws.com/courses-images/wp-content/uploads/sites/5348/2020/10/04233131/two_women_talking-1024x683.jpg

Voici quelques questions issues du site *4cornerresources.com* :

- Comment amélioreriez-vous l'efficacité et la productivité au travail ?
- Comment avez-vous géré le fait de travailler en équipe pour mener à terme un projet dans un délai serré ?
- Parlez-moi d'une fois où vous avez été en situation de conflit au travail. Comment l'avez-vous résolue ?
- Quels logiciels connaissez-vous bien ?
- Comment faites-vous pour garder votre personnel motivé ?
- Quel est votre style de leadership ?
- Quelle est la priorité d'un ou une gestionnaire de bureau ?
- À quoi ressemblait une journée typique là où vous travailliez avant ?
- Avez-vous déjà organisé un événement ? Comment cela s'est-il passé ?
- Comment qualifieriez-vous la manière dont vous supervisez les gens ?
- Quelle expérience possédez-vous en matière de comptabilité ?
- Quelles sont les trois attentes que vous avez à l'égard de votre personnel ?
- Quelles sont les différentes étapes de l'organisation d'une réunion ?
- Quels sont vos principaux outils organisationnels ?

Compétences générales de gestionnaire de bureau

- Êtes-vous à l'aise avec Excel et PowerPoint ?
- Avec quels autres logiciels êtes-vous à l'aise ?
- Vous avez de l'expérience dans l'organisation de réunions ?
- Êtes-vous à l'aise avec le fait de gérer plusieurs tâches en même temps ?
Pouvez-vous donner un exemple ?
- Avez-vous de l'expérience dans la gestion d'une équipe ?
- Quels sont vos objectifs professionnels ?
- Travaillez-vous bien sous pression ?
- Quelle est votre expérience en matière d'organisation de déplacements et de planification d'itinéraires ?

Activité 4

Répondre et réfléchir

Cette ressource s'ouvre sur un scénario de bureau. Relisez le premier paragraphe et répondez en intégrant ce que vous venez d'apprendre, mais aussi en fonction de votre expérience et expertise. Proposez des solutions qui permettraient d'améliorer le scénario. Citez trois manières de l'améliorer et expliquez ce qui pourrait être fait pour éviter ou améliorer l'un des résultats.

Imaginez ! Vous gérez un bureau et vous arrivez au travail un lundi matin. Le téléphone sonne et le voyant de la messagerie vocale clignote. Un coursier vous attend pour que vous lui remettiez un colis à envoyer et le camion de livraison de fournitures de bureau est en train de se stationner en bas. Vos collègues et vous-même avez désespérément besoin d'un café et vous êtes sur le point de poser vos affaires lorsque quelqu'un arrive et demande à voir la personne responsable. Quelqu'un vous informe que l'imprimante n'a plus d'encre. Vous venez à peine de commencer votre journée et on dirait que tout le monde vous sollicite et a besoin de votre aide. Que faire ? Par quoi commencer ?

Les gestionnaires de bureau effectuent de nombreuses tâches et doivent pour cela disposer d'un ensemble varié de compétences. Des compétences techniques et des compétences générales sont ainsi requises. Cette ressource aborde les différents aspects du travail des gestionnaires de bureau tout en soulignant l'importance de ces compétences et du professionnalisme.

Compétences générales de gestionnaire de bureau

Publié par *Turtle's Back Publishing*, une division de :

Ontario Native Literacy Coalition
Case postale 550, 16 Sunrise Court, bureau 407
Ohsweken (Ontario) N0A 1M0

Téléphone : 519 445-1539 ~ Sans frais : 1 855 368-3072
TBP_manager@onlc.ca ~ www.onlc.ca



Canada

EMPLOI
ONTARIO

Ontario



Ce programme d'*Emploi Ontario* est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario et dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds pour l'emploi.

