

Table des Matières

1. Introduction	i
2. Genèse	1
3. Groupes visés et but	1
4. L'équipe secrétaire/agent	2
5. Rôle de la secrétaire au sein de l'équipe	3
6. Rôle de l'agent au sein de l'équipe	4
7. Comment établir des relations de travail efficaces au sein de l'équipe secrétaire/agent	6
8. Gestion et organisation efficaces de la charge de travail	8
9. Gestion du temps de l'équipe secrétaire/agent	11
10. Conseils pour les réunions	13
11. Paperasserie	14
12. Problèmes courants et comment y remédier	17
13. Plan d'action pour créer un esprit de corps au sein de l'équipe (Annexe 1)	19
14. Références (Annexes 2 et 3)	21

43 25/236