

## Recensement des activités d'une secrétaire

Les différentes activités possibles sont identifiées avec la secrétaire. Il s'agit de :

- Répondre au téléphone
- Prendre des rendez-vous
- Trier le courrier
- Recevoir les visiteurs
- Numériser des documents

Un tableau de relevé est construit :

Horaire de début	Activité	Horaire de fin

On décide que lorsque la secrétaire réalise son travail principal qui est la numérisation de documents, elle ne note rien.

La secrétaire est formée pour remplir ce tableau. On prévoit un moment pour commencer à le remplir avec elle.

Avec son accord, il est décidé qu'elle va effectuer durant 5 jours le pointage de ses activités.

Voici un extrait du tableau de relevé rempli.

Horaire de début	Activité	Horaire de fin
8H17	TELEPHONE	8H18
8H18	TELEPHONE	8H27
8H27	DOCUMENT	9H
9H	RDV	9H10
...	...	...

Il est difficile de savoir si la secrétaire aura bien pensé à noter exactement ses activités avec les bons horaires. Une suractivité, des activités multiples (tri du courrier + téléphone simultanément) vont compliquer le travail de la personne qui s'auto-pointe.

La secrétaire constate aussi que le tableau est long à remplir.

On propose alors deux solutions d'amélioration :

- On lui rappelle qu'il est inutile de saisir l'activité principale qui concerne la numérisation des documents.
- Un nouveau tableau lui est proposé. Il ne suffit plus que de mettre l'heure de début d'activité et de cocher l'activité réalisée, y compris pour l'activité principale. L'heure de fin correspond alors à l'heure de début de l'activité suivante.

Horaire de début	Doc	Tél	Courrier	RdV	Visiteurs

Après discussion avec la secrétaire, c'est cette deuxième solution qui est retenue. Celle-ci lui semble plus simple et plus rapide.

Au fil des jours, les tableaux de relevés sont exploités : ici, il s'agit d'un relevé d'une journée de 7 heures. La secrétaire a travaillé 420 min-20 min de pauses soit 400 min. Elle a passé 188 min à réaliser les activités autres que la numérisation de document (212 min).

<b>Activité</b>	<b>Durée totale</b>	<b>Proportion</b>
Répondre au téléphone	73 min	18 %
Prendre des rendez-vous	25 min	6 %
Trier le courrier	40 min	10 %
Recevoir les visiteurs	50 min	12 %
Numériser des documents	212 min	54 %

Les relevés sur 5 jours permettent de tenir compte des variations de l'activité de la secrétaire d'une journée à l'autre.

Cette méthode a permis d'obtenir un pourcentage estimé des différentes activités. Une plus grande précision nécessite soit une observation continue par une seconde personne, soit la mise en place d'observations discontinues comme les observations instantanées.