

OFFICE MANAGER

MAGAZINE

N°2

NOTION

L'OUTIL POUR TE SIMPLIFIER LA VIE

10 idées de pages pour débiter

RECRUTEMENT

Une offre d'emploi juste magique

ARTICLE

CRÉER UN PULSE SURVEY

pour suivre et améliorer la satisfaction interne

CHECKLIST

Pour trouver ou challenger ton partenaire propreté

+
TEST

INTERVIEW CROISÉE

L'OFFICE MANAGER GANG

“Nous sommes 6 OM dans la même entreprise”

Mais aussi le billet d'humeur et des jeux...

ÉDITO



Cher·e toi,

Le premier numéro ?

Une idée un peu folle lancée, presque pour rire.

Le second ?

L'envie sincère de voir si cette aventure peut vraiment s'ancrer dans le temps.

Spoiler : j'y crois. Fort.

Ce deuxième opus, je l'ai pensé avec la même vibe : faire résonner notre métier, dans toute sa richesse et ses contradictions.

Et toujours ce besoin de vous tendre un miroir qui vous ressemble (et qui, j'espère, vous fait kiffer).

J'ai voulu aussi y glisser des ressources concrètes, de vraies pistes pour faciliter votre quotidien... et bien sûr des moments plus légers, pour souffler un peu entre deux galères (tmtc).

Et comme toujours, ce magazine est le vôtre.

Vos retours, vos idées, vos critiques même : tout compte. Je vous écoute.

Et of course, je ne suis pas seule !

Une équipe en or m'a encore accompagnée pour que chaque page ait du sens. À toutes celles et ceux qui ont contribué à cette édition : MERCI.

J'espère, du fond du cœur, que vous réserverez à ce numéro le même accueil que pour le premier.

Et si vous êtes prêt·e à embarquer encore un peu plus dans l'aventure...

Moi aussi !

Florine Robin

S O M M A I R E

4

Interview croisée

L'Office Manager Gang nous raconte son quotidien

9

Votre life

Vos pires présentations

10

Billet d'humeur

Un OM ne badine pas

12

Checklist

Trouver ou challenger son partenaire propreté

16

Recrutement

Une offre magique

19

Article

Créer un pulse survey pour suivre et améliorer la satisfaction interne

24

Pause

Mots fléchés et changement de titre

26

Notion

10 idées de pages pour débiter

INTERVIEW CROISÉE L'OM GANG

Avec Claire Juban, Claire Erman, Amélie Rozé,
Micheline St Jean, Betty Chapelle
et Julien Hespel



© Antonio Janeski

Quand plusieurs Office Managers coexistent dans une même entreprise, cela peut donner un joyeux bazar... ou plutôt une **team ultra soudée et inspirante**.

Chez Zenika, c'est la seconde option qui s'est tout naturellement imposée. Réparti-es entre Rennes, Lille, Nantes, Paris, Lyon et même Montréal, les OM partagent tout : leurs victoires, leurs galères, leurs bons plans, leurs doutes et surtout leur énergie.

Office Manager Magazine est allé à leur rencontre.

OM Magazine : *Pour commencer, est-ce que vous pouvez vous présenter rapidement, avec votre emoji préféré ?*

Claire J. (Nantes) : Je suis Office Manager depuis un peu plus de 3 ans à l'agence Zenika de Nantes. Et mon emoji préféré ? Euh... je sais pas si j'en ai un en particulier, mais je dirais peut-être le 🍷.

Julien (Lille) : Moi c'est Juju ! OM depuis 5 ans chez Zenika, et depuis plus de 10 ans en tout. Je suis basé à Lille, je représente un peu le pôle nord de la France (enfin moins que Montréal) ! J'utilise souvent le 😂 parce que mes collègues me font souvent rire — parfois malgré eux et aux larmes

Amélie (Rennes) : Amélie, OM depuis 2 ans et demi à l'agence Zenika de Rennes. J'avais déjà un peu ce rôle mais sans le titre. Mon emoji signature... probablement l'emoji 🗨️, parce que je suis tout le temps en train d'écrire et de parler.

Betty (Lyon) : Moi c'est Betty. Je suis chez Zenika depuis 2013, mais Office Manager "officielle" seulement depuis deux ans. Avant ça, j'étais assistante multi-tâches. Mon emoji, ce serait CSE, parce que j'ai une double casquette OM + CSE, donc je l'utilise beaucoup !

Claire E. (Paris) : Je suis la "deuxième Claire" de l'équipe. Nous ne sommes que deux dans la société et deux OM, c'est assez extraordinaire.

Je vais fêter mes 5 ans chez Zenika et ça fait 10 belles années que je suis Office Manager et j'aime bien 🥳.

Michou (Montréal) Moi c'est Michou ! Je suis à l'agence de Montréal depuis plus de 6 ans maintenant. Mon poste ? Je suis Office Manager, RH, secrétaire générale, préposée aux mille tâches, rôle que j'ai pris de manière très naturelle. Mon emoji préféré ? 🧡 bien sûr, mais aussi 👁️ et j'ai aussi inventé un code avec les 🟥🟧🟢 comme au "soccer" pour sanctionner les niaiseries (les mauvaises blagues).

OM Magazine : *Comment vous vous répartissez le travail ? Vous avez un fonctionnement d'équipe officielle, ou chacun·e gère son agence dans son coin ?*

Claire E. : Chez Zenika, chaque agence est autonome. L'arrivée d'un·e OM se met en place selon la taille de l'agence. Aujourd'hui, trois agences n'en ont pas. Personnellement, quand j'ai été recrutée, c'était pour un poste de responsable logistique, mais j'ai gardé le titre d'OM parce que je trouvais ça plus cool.

Julien : Cette autonomie, c'est dans l'ADN de Zenika. Chaque agence a ses propres réalités locales. A Lille, par exemple, on travaille beaucoup avec les DSI de groupes retail. Donc forcément, les enjeux et les façons de travailler varient. Cela dit, on a tous un socle commun : la vie d'agence, les événements, la logistique, l'animation, etc.

Amélie : Claire E. a des missions encore plus transverses vu qu'elle est à Paris, notre siège, comme la gestion des véhicules de société ou des plateformes de déplacement. Michou, cumule énormément de rôles à Montréal. Pour le reste, on est à peu près calé·es sur les mêmes missions dans les agences de taille moyenne (entre 40 et 60 collaborateurs).

Michou : Oui, ici à Montréal je suis toute seule dans mon agence. Donc ce lien avec les autres OM, il est hyper précieux. C'est mon seul point d'échange régulier avec d'autres personnes qui comprennent ce que je fais au quotidien.





© Austin Distel

OM Magazine : *Justement, vous avez mis en place des outils ou des rituels pour garder ce lien entre vous ?*

Julien : Tous les 15 jours, on se retrouve en visio pour un point "OMG" (Office Manager Gang). Franchement, c'est ma bulle d'oxygène. C'est pas juste du reporting, c'est de l'écoute, du soutien, des échanges très concrets.

Amélie : Et on a un canal Slack dédié qui s'appelle aussi "OMG". Dès qu'on a une question, un doute, ou une idée, on la poste là.

Claire J. : On se partage tout : comment on a géré une presta, on compare les devis entre nos agences par exemple. Et parfois, nos échanges font même évoluer les règles internes. On a pu clarifier la compensation d'événements hors temps de travail comme ça.

Amélie : Je me rappelle d'un épisode autour de la RSE et des repas végétariens. On avait décidé de rendre le menu végé par défaut à un événement, et ça avait provoqué quelques tensions. Ce genre de sujets, on en discute ensemble, ça aide à trouver le bon message.

Michou : Ça m'a souvent sauvée. J'ai vécu des moments pro très durs, et le fait de pouvoir en parler avec eux a rendu tout plus léger. On vit les mêmes défis, les tasses qui traînent, les lave-vaisselles non vidés... c'est universel !

OM Magazine : *Est-ce qu'il y a eu des initiatives locales qui ont été dupliquées ailleurs ?*

Claire J. : Oui ! J'ai créé un livret d'accueil à Nantes qu'on a ensuite partagé avec les autres OM. On a même fait un petit atelier pour échanger nos bonnes idées. Chacun peut s'en inspirer et adapter.

Michou : J'avais lancé "Amélior", une plateforme de reconnaissance interne et de feedbacks collaborateurs. C'est un outil québécois que j'ai fait adopter en France aussi. Finalement, ça a été testé un an, puis mis de côté parce que ça n'a pas vraiment pris. Mais ce n'est pas grave : ce qui compte, c'est d'essayer.

Claire E. : Quand je suis arrivée, j'ai réalisé qu'on était en retard sur certaines obligations réglementaires. J'ai mis en place un calendrier, des rappels, des vérifications... et maintenant c'est partagé partout.

Julien : On a aussi mis en place un process d'offboarding chez Zenika, et pour le construire, on s'est inspiré de ce qui se faisait à Montréal, avec qui on est culturellement assez proches, et aussi de notre antenne à Singapour, qui est à l'opposé de la France sur plein d'aspects, mais il y avait des trucs vraiment intéressants dans leur façon de faire. Même avec un décalage horaire de 11-12 heures, une langue et un marché différents, on arrive à récupérer des bonnes idées. C'est toute la richesse de travailler dans un groupe international.

OM Magazine : *Vous avez des ressources ou inspirations à recommander à d'autres OM ?*

Julien : Moi je recommande les Accords toltèques. Après un burnout en 2018, je les ai découverts et ça m'a aidé à prendre du recul. J'ai même fait un talk là-dessus pendant une Technosaur (notre événement interne de partage de connaissances).

Amélie : Moi c'est vraiment notre Slack. Quand j'ai une galère, j'écris, je râle, et je suis sûre qu'un·e collègue OM va me comprendre.

Michou : Je reviens toujours à la force du groupe. Si on a la chance de travailler en équipe avec d'autres personnes, ça apporte une très grande valeur au rôle. On vit sensiblement les mêmes difficultés les mêmes défis. Avec d'autres Office Managers, je me sens beaucoup plus légère et plus forte pour dealer avec des choses qui peuvent paraître trop grosses pour rien.

OM Magazine : *Pour finir, si vous deviez coller un sticker sur tous les ordis d'OM de France, ce serait quoi ?*

Claire J. : Un sticker miroir avec écrit "You got this" — pour se donner du courage.

Betty : Un diamant, comme notre logo OMG : on brille, on a plein de facettes et on déchire.

Claire J. : J'aime bien l'image de Mary Poppins. Elle arrive avec son sac plein de solutions, elle aide tout le monde, et puis elle repart. Pas une maman, mais une facilitatrice.

OM Magazine : *Merci pour votre temps, vos échanges et votre énergie ! Un dernier message pour les OM qui nous lisent ?*

Michou : Si vous avez la chance de pouvoir échanger avec d'autres OM, faites-le. Ça change tout. On se sent plus léger·e, plus fort·e.

Claire J. : On vit les mêmes problématiques, même si on ne les aborde pas toutes en même temps. Se parler, c'est avancer ensemble.

Julien : Ce métier, c'est de l'anticipation et de la réaction, parfois avec peu d'infos, beaucoup d'imprévus. Mais à plusieurs, on se sent moins seul·e. Le collectif, c'est notre force.

© Motoki Tonn



VOTRE LIFE

On vous a demandé les pires présentations "pros" qu'on a faites de vous !

"La fée du logis"

S.

"Notre Maman"

M.

"L'assistante"

L.

"Heu je sais plus son titre, mais elle fait un peu tout et n'importe quoi"

M.

"Le majordome de la société"

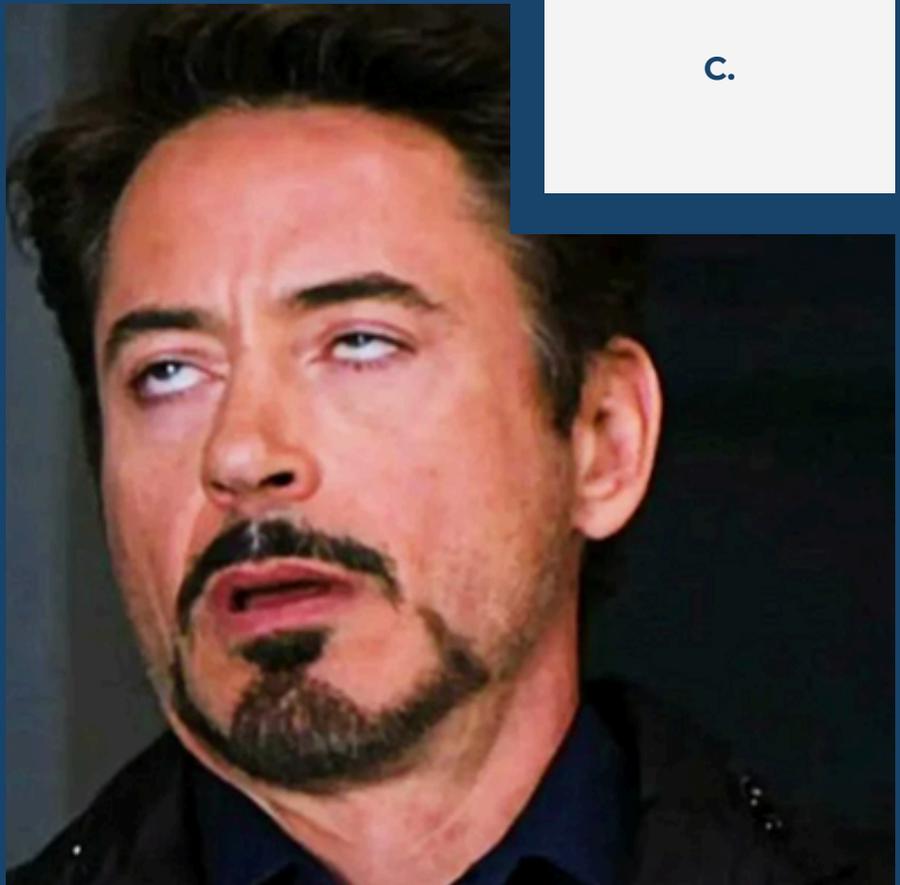
C.

"La bonne à tout faire"

R.

"La personne qui ouvre le courrier"

S.



BILLET

Par Stéphane Percio, Office Manager

Un office manager, ça ne badine pas !

Enfin... sauf avec l'agrafeuse, parfois, parce que bon, il faut bien se divertir un peu entre deux tableaux Excel maudits et le montage du meuble pour l'imprimante.

Parfois, ça patine.

Coincé dans des process qui datent de l'ère des dinosaures, ou au moins de Windows 95, à se demander si cette réunion qui aurait pu être un mail n'est pas en fait une vengeance une punition divine ou une expérience sociologique sur la perte de la volonté humaine.

Parfois, ça piétine.

Pris en étau entre un boss qui veut l'impossible, genre "trouve-moi une salle pour 50 personnes demain à Paris avec vue mer", et un fournisseur pour qui "urgent" rime avec "peut-être le mois prochain si Mercure entre dans le capricorne et la lune est pleine".

Mais une chose est sûre : ça ne badine pas.

Parce que si l'office manager lève le pied, même juste pour souffler dans son café froid, c'est toute l'entreprise qui part en moonwalk vers le chaos.

Un office manager, c'est ce héros du quotidien, sans cape ni lasso de vérité (talaref ?)

C'est celui ou celle qui jongle avec les urgences tout en feignant une maîtrise absolue.

(spoiler : personne n'y croit, mais ça rassure).



Stéphane Percio

C'est la personne qui répare la machine à café avec un trombone, une prière et parfois une menace passive-agressive.

Qui déchiffre un devis plus opaque qu'un manuscrit médiéval.

Qui gère la crise existentielle à la cafétéria quand Martine de la compta trouve que décidément son coiffeur rate toujours sa mise en plis; la même Martine qui imprime encore ses mails "pour archiver" et t'explique avec passion pourquoi une note de frais sans ticket, c'est comme une raclette sans fromage : ça n'existe pas.

Qui organise un séminaire en trois jours et déniche un prestataire prêt à livrer des goodies personnalisés hier.

Bref : l'office manager, c'est l'huile dans les rouages, le scotch sur les meubles bancals, et souvent... la seule personne à savoir où sont rangés les bons stylos.

Stéphane

CHECKLIST

ULTIME POUR TROUVER (OU CHALLENGER) TON PARTENAIRE PROPRETÉ

Par Nikita Nettoyage



Spoiler alert : Et non, tous les prestataires de nettoyage ne se valent pas. Certains sont de vrais experts, d'autres... disons que le job est fait mais sans plus.

Si tu veux un partenaire qui fait briller tes locaux (vraiment, pas juste en passant un coup de serpillière en vitesse), voici les questions à te poser AVANT de signer (ou de rechallenger ton prestataire actuel).

Réalise également le Quiz pour savoir si ton prestataire coche bien toutes les cases.

1. Le nettoyage : Un vrai métier, pas un passe-temps

Un bon prestataire ne se limite pas à "faire le ménage". Il t'accompagne et assure une propreté durable et maîtrisée.

Formation & expertise :

- Les agents sont-ils/elles formé-es en continu ? (techniques de nettoyage, maîtrise des produits, prévention des risques)

Bénéfice : Moins d'erreurs, un travail bien fait du premier coup, et des agents qui savent gérer les imprévus.

- L'entreprise a-t-elle une école interne et délivre-t-elle des certifications ? (Si oui, c'est un bon point, surtout si c'est reconnu par l'État 💡)

Bénéfice : Un niveau de qualité constant, car les agents ne sont pas lâché-es dans la nature sans formation. De plus, ils/elles ont de réelles possibilités d'évolutions en interne.

- Les agents sont-ils/elles accompagné-es pour maîtriser le français ?

Bénéfice : Une meilleure communication avec ton équipe et une meilleure compréhension des consignes.

Spécialisation :

- Le prestataire est-il 100% dédié au nettoyage ou propose-t-il aussi des services annexes (plomberie, café, jardinage) ?

Bénéfice : Un partenaire expert qui connaît tous les enjeux du nettoyage pro, plutôt qu'une entreprise généraliste qui "fait aussi du nettoyage".

Suivi & accompagnement :

- Ton premier contact est-il un·e commercial·e ou un·e expert·e qualité qui t'accompagne en continu ?

Bénéfice : Un vrai accompagnement au lieu d'une simple vente. Tu es suivi·e et conseillé·e par la même personne qui connaît ton fonctionnement et tes besoins.

2. Écologie : Greenwashing ou vrai engagement ?

Un bon nettoyage écologique ne se limite pas à acheter un liquide vaisselle "vert".



Produits & gestes verts :

- Ok, les produits écolos, c'est bien... mais les agents sont-ils/elles formé·es aux éco-gestes (conso d'eau, lumière) ?

Bénéfice : Moins de gaspillage, un impact écologique réduit et une vraie différence dans la durabilité de l'entretien.

Mobilité & impact carbone :

- Comment les équipes interviennent-elles ? Camion diesel fumant / essence ou véhicules électriques / vélo cargo ?

Bénéfice : Moins d'émissions carbone, une image RSE améliorée pour ton entreprise, et une équipe plus réactive en cas d'urgence.

Consommables sanitaires :

- Les produits fournis sont-ils éco-labellisés ou les équipements utilisés le sont-ils avec une logique éco-responsables (plastique, papier recyclé...)?

Bénéfice : Moins de produits chimiques dans l'air et une meilleure santé pour tes équipes.

3. Social : Qui sont les agents ?

Le vrai "service premium", c'est quand les agents sont bien traité·es et bien encadré·es.

CDI ou précarité ?

- Les agents sont-ils/elles en CDI ou des indépendant·es sans couverture sociale ?

Bénéfice : Moins de turnover, une équipe stable, plus de reconnaissance et donc une qualité de prestation constante.

Évolution en interne :

- Un·e agent peut-elle/il évoluer ? Y'a-t-il des postes de superviseur, chef·fe d'équipe, voire chef·fe de projet ?

Bénéfice : Un personnel motivé et investi, car il sait qu'il peut progresser.

Respect des contraintes personnelles :

- L'entreprise optimise-t-elle les plannings en fonction des contraintes géographiques et familiales des agents ?

Bénéfice : Des agents moins stressé·es, plus disponibles, et donc plus efficaces.

Transparence sociale :

- Existe-t-il des rapports de satisfaction des agents accessibles aux client·es ?

Bénéfice : Tu peux vérifier que les agents sont bien traité·es. Humainement parlant, choisir une société qui valorise son staff c'est quand même plus sympa.



4. Santé : Un enjeu sous-estimé (mais crucial !)

Un bon nettoyage ne se voit pas seulement, cela assure surtout la sécurité sanitaire de l'établissement

Protocole anti-maladies :

□ Ton prestataire a-t-il un process spécifique pour prévenir les pics de maladies en hiver (grippe, gastro, Covid, etc.) ?

Bénéfice : Moins d'absentéisme, des équipes en meilleure forme, une ambiance de travail plus agréable.

5. Le tarif : Un bon prestataire, c'est un bon investissement

Le but n'est pas de prendre le moins cher... mais le plus efficace au meilleur rapport qualité/prix.

Accompagnement et ajustements :

□ Ta/ton conseiller·e t'aide-t-elle/il à optimiser tes coûts sans sacrifier la qualité ?

Bénéfice : Tu ne paies que pour ce dont tu as vraiment besoin.

Flexibilité :

□ Le contrat est-il rigide ou y a-t-il une possibilité de l'adapter à tes besoins qui évoluent ?

Bénéfice : Un·e expert·e qualifié·e doit pouvoir être capable de répondre à ton niveau de besoin tout en optimisant tes coûts.

Un·e bon·ne partenaire, c'est un·e conseiller·e stratégique, pas juste un prestataire qui envoie une facture tous les mois.

Choisir ou rechallenge son prestataire de nettoyage n'est pas une tâche facile, Pour aller plus loin dans la réflexion et ne pas te tromper, fais le quizz ci-dessous



Découvre si ton prestataire est plutôt 👍 ou 👎 !

Je fais le test

RECRUTEMENT

Office Manager (H/F) - Poudlard

Lieu : Château de Poudlard, Écosse
(accès via le Poudlard Express via la Plateform 9 3/4).

Contrat : CDI – Temps plein
(possibilité d’astreintes en cas d’apparition de Détraqueurs).

Rémunération : Selon expérience + avantages (logement possible dans une tour historique, repas à la Grande Salle, accès illimité à la Bibliothèque).

Qui sommes-nous ?

Poudlard est l'établissement de référence en formation de jeunes sorciers et sorcières depuis plus de 1 000 ans. Leader incontesté dans le domaine de l'enseignement magique, nous nous engageons à révéler le potentiel unique de nos élèves en combinant tradition et innovation.

Notre château accueille chaque année des centaines d'étudiants répartis en quatre maisons distinctes : Gryffondor, Serpentard, Poufsouffle et Serdaigle, ainsi qu'un corps professoral aux personnalités et compétences variées. Dans cet environnement dynamique (et parfois imprévisible), nous recherchons un(e) Office Manager pour structurer et fluidifier notre organisation quotidienne.

Missions principales

En tant qu'Office Manager, vous serez le pilier organisationnel de Poudlard et garantirez le bon fonctionnement de l'établissement. Vos responsabilités incluront :



✓ Gestion administrative et organisationnelle

- Coordination des plannings des professeurs (en jonglant avec les absences dues aux malédictions accidentelles)
- Supervision de l'approvisionnement en fournitures magiques (parchemins, plumes, chaudrons, balais, baguettes, etc.) et de l'entretien du château en collaboration avec Dobby, notre elfe de maison libre.
- Organisation des conseils de direction avec le Professeur Dumbledore et les chefs de maison.
- Veille au respect des protocoles de sécurité (ex. : prévention des duels non autorisés et des explosions en cours de potions).
- Garantie de la confidentialité en tenant compte de la présence des portraits de Poudlard ainsi que de la sécurité en cas d'intervention de Détraqueurs ou de trolls (peut nécessiter une astreinte)
- Relation avec le Ministère de la Magie en cas de crise institutionnelle.

✓ Événementiel et communication interne

- Planification des événements majeurs : Bal de Noël, Coupe des Trois Sorciers, matchs de Quidditch.
- Coordination des sorties pédagogiques (Pré-au-Lard, Forêt Interdite sous réserve d'autorisation).
- Gestion de la communication interne entre professeurs, élèves et personnel non enseignant (y compris les moldus).

Profil recherché

Nous recherchons une personne organisée, réactive et dotée d'un excellent sang-froid, capable de s'adapter aux spécificités du monde magique.

© Gwladys Chauvin



🎓 Formation & compétences requises :

- Diplôme en gestion administrative ou management
- Expérience en gestion de bureau ou d'établissement scolaire apprécié.
- Bonne maîtrise des outils de gestion classiques (Choixpeau Magique, carte du Maraudeur).
- Capacité à gérer des personnalités très différentes
- La connaissance des Horcruxes, serait un plus.
- Maîtrise de minimum 2 des sorts ci-dessous :
 - *Accio* : Pour retrouver rapidement des dossiers égarés dans les méandres du château.
 - *Alohomora* : Utile pour ouvrir les salles fermées par mégarde (sauf celle du troisième étage, formellement interdite).
 - *Silencio* : Idéal pour calmer un open space trop bruyant (ou Lockhart en réunion).
 - *Protego* : Pour se défendre face aux conflits entre élèves ou aux erreurs de potions explosives.

👉 Vous travaillerez avec...

Albus Dumbledore – Directeur

Minerva McGonagall – Directrice adjointe et mentor

Severus Rogue – Responsable des finances

Hagrid – Responsable des ressources fantastiques

Rusard (occasionnellement) - Responsable maintenance

✉ Prêt(e) à relever le défi ?

Envoyez votre CV et une lettre de motivation manuscrite sur parchemin à l'attention du Professeur McGonagall.

Les entretiens auront lieu dans la Grande Salle (ou par Pensine pour les candidatures à distance).

**Par Gwladys Chauvin,
Office Manager**



ARTICLE

CRÉER UN PULSE SURVEY POUR SUIVRE ET AMÉLIORER LA SATISFACTION INTERNE

Par Laure Saintpierre, Office Manager



Laure Saintpierre

Pour avoir une bonne visibilité, il faut de la donnée !

La partie People ne fait pas exception : impossible de se baser uniquement sur des intuitions pour connaître le taux de satisfaction des équipes ! Il faut des éléments tangibles, des chiffres concrets à exploiter, bref, de la donnée.

Et pour avoir de la donnée, il faut aller la chercher !

C'est là qu'intervient le Pulse survey : un questionnaire régulier qui vous permettra de récupérer des données quantitatives et qualitatives, afin de mieux comprendre le niveau de satisfaction de vos équipes et d'identifier des pistes d'amélioration concrètes.

PS: "Pulse survey", ou encore "Baromètre interne", "Questionnaire d'engagement" ou bien "Sondage de satisfaction".

Choisissez le terme qui résonne le mieux avec la culture de votre entreprise.

Chaque entreprise doit aussi trouver la méthode qui lui correspond, et chaque équipe People doit ajuster les outils à ses besoins.

Étape 1 : Créer le Pulse survey

- **Définissez les éléments à suivre**

Commencez par identifier les thématiques à aborder : souhaitez-vous explorer la satisfaction générale, l'alignement avec la stratégie d'entreprise, les avantages sociaux, ou encore l'adaptation au changement ?

Vous pouvez aussi choisir un panorama global.

Ces thématiques évolueront au fil du temps, mais gardez en tête qu'un changement de question rend l'historique obsolète.

- **Limitez la longueur du questionnaire**

Pour encourager les réponses, veillez à ce qu'il soit concis: 15 à 20 questions maximum, idéalement équilibrées entre ouvertes et fermées.

Les questions ouvertes vous donneront des précisions qualitatives précieuses, tandis que les questions fermées offriront une analyse chiffrée claire.



© Matthew Moloney

Exemple : "Sur une échelle de 1 à 10, à quel point vous sentez-vous intégré-e ?" donne une lecture plus précise qu'un simple "Vous sentez-vous intégré-e ? Oui / Non".

- **Structurez vos questions**

- 8 à 10 questions fixes : Suivez l'évolution des aspects fondamentaux, comme la satisfaction globale ou l'alignement avec les valeurs.
- 3 à 5 questions thématiques : Variez les sujets chaque trimestre pour explorer des problématiques spécifiques, par exemple les augmentations salariales avant leur campagne annuelle.

Ajoutez aussi un NPS (Net Promoter Score), qui mesure la propension des employés à recommander l'entreprise comme employeur.

- **Anonymisez, ou pas ?**

Posez-vous également la question de l'anonymat. Chacune des solutions peut présenter des avantages et des inconvénients :

- Récolter l'identité de chaque répondant-e : il sera beaucoup plus facile d'adapter les plans d'actions et de demander des précisions lorsque cela est nécessaire, mais cela pourra peut être limiter la transparence des réponses.
- Garantir l'anonymat total : la personne se sentira plus à l'aise de répondre (notamment dans une situation compliquée), mais pourra parfois se sentir "trop" à l'aise et ne pas suffisamment filtrer son discours pour un questionnaire professionnel.

Étape 2 : Diffuser le sondage

Une fois le questionnaire finalisé, il faut définir le process de diffusion du Pulse survey, car cela nécessite une vraie réflexion en amont.

- **Trouvez le bon rythme**

Un questionnaire trimestriel est idéal: ni trop rare, ni trop fréquent.

Planifiez-le en évitant les périodes chargées, comme les clôtures trimestrielles ou les vacances.

Laissez deux à trois semaines pour y répondre. En deçà, vous risquez de perdre des participant-es; au-delà, les relances seront souvent inutiles.

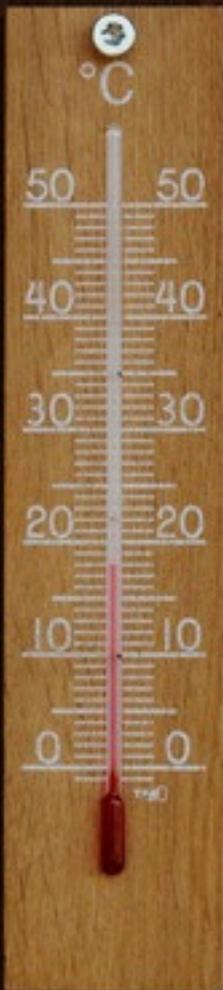
- **Communiquez efficacement**

Utilisez les canaux de communication habituels (Slack, email, All-hands), et rappelez l'importance des réponses dans la newsletter interne ou lors des réunions.

- **Impliquez les managers**

Demandez-leur de motiver leurs équipes, notamment lors de 1:1 ou des réunions collectives. Rappelez-leur que ces données les aideront aussi à mieux comprendre et gérer leurs équipes.

*Astuce : Essayez la gamification!
Publiez régulièrement les taux de complétion par équipe crée une compétition saine et booste l'engagement:*



Étape 3 : Analyser les réponses

Vous avez désormais récolté pleeeiinn de données qu'il va maintenant falloir analyser, à deux niveaux

- Global : Suivez les tendances générales de l'entreprise, comme l'évolution de la satisfaction globale. Analysez surtout les réponses fermées à ce niveau.
- Équipe : Transmettez aux managers les retours spécifiques pour leur permettre d'approfondir et d'ajuster les actions.

Regroupez les retours qualitatifs par thématique pour dégager des tendances.

Conservez aussi les verbatim pertinents qui pourraient servir d'illustrations ou de points d'action concrets.

Étape 4 : Construire les plans d'action

L'analyse détaillée des résultats est essentielle pour avoir une vision précise et réaliste du bien être et de la satisfaction des équipes. Mais attention, elle n'est utile que si elle permet la mise en place de plans d'actions en découlant !

Les plans d'action doivent refléter deux dimensions:

- Entreprise : Proposez des solutions globales et réalistes, validées par la Direction. qui doit être impliquée dans les décisions qui ont un impact sur la culture interne. Co-construisez un calendrier clair pour suivre leur mise en œuvre.
- Équipe : Aidez les managers à identifier et appliquer des mesures adaptées aux besoins spécifiques de leurs équipes. Encouragez-les à co-construire ces plans avec leurs équipes pour plus d'impact.

Astuce : Inspirez-vous des pratiques d'autres entreprises. Partagez vos expériences dans des communautés professionnelles pour gagner en idées et en efficacité.



Étape 5 : Partager les résultats

Ce partage est essentiel pour indiquer aux salarié·es qu'elles et ils sont écouté·es et que leurs réponses sont exploitées et prises en considération !

Sans ce retour, les participant·es pourraient perdre leur motivation à répondre.

- Résultats Globaux : Partagez-les lors d'un All-hands ou via une synthèse écrite.
- Résultats par équipe : Fournissez aux managers un rapport détaillé pour leur permettre d'en discuter avec leurs équipes.

Intégrez aussi un suivi régulier des avancées dans la newsletter ou lors des réunions. Et jouez la transparence, n'hésitez pas à expliquer les raisons d'un allongement de délai d'un projet lorsque cela est nécessaire.

Conclusion

Avec ces étapes, vous pouvez créer un Pulse survey utile et impactant.

L'objectif? Identifier ce qui fonctionne, ce qui doit être ajusté, et mesurer l'impact des actions mises en place au fil des éditions.

Alors, prêt·e à vous lancer? 🍌

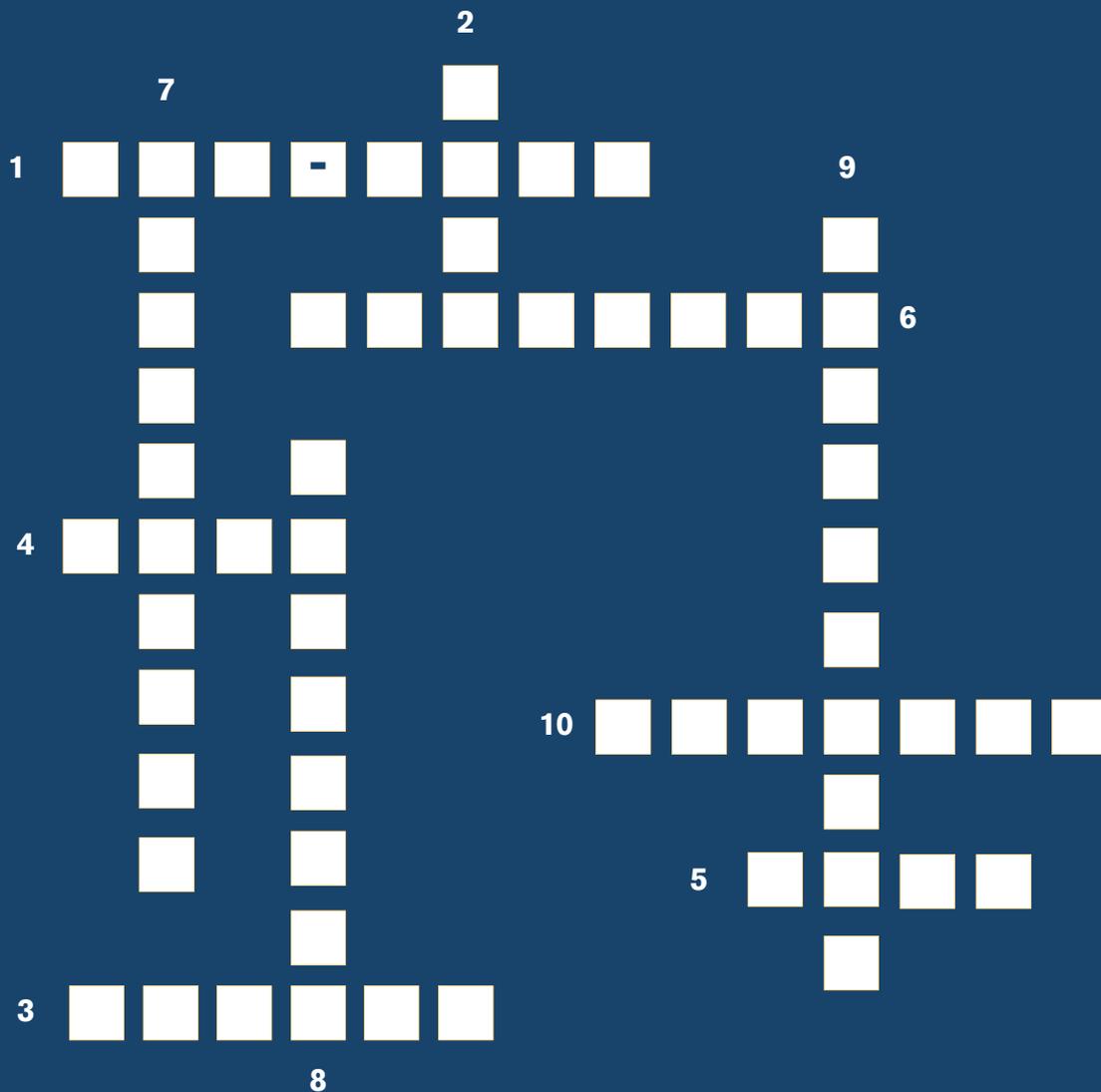
Pour aller encore plus loin

Et ma dernière petite astuce supplémentaire :

Si vous le souhaitez, je peux vous partager une liste d'idées de question dans laquelle piocher, n'hésitez pas à me contacter sur LinkedIn.



PAUSE



1. Expression popularisée par une Office Manager qui signifie pas ouf ouf
2. La soirée que tu devrais déjà être en train de préparer. Oui dès le mois de mai
3. Ton meilleur ami pour suivre tes projets, voir page 26
4. Ton meilleur ami pour survivre à la journée
5. L'association National des Office Managers
6. Ce que tu passes ton temps à faire, une fois, deux fois, (après c'est une mise en demeure)
7. Un de tes pires cauchemars. C'est même sinistre
8. Le jour que tu aimerais être quand on est le lundi
9. Pour éviter les emmerdes, comme les RPS, ou la 7 avec qui ça rime
10. On ne veut pas en être la version helvétique

PAUSE

Un nouveau
titre de poste

Tu trouves que tu n'es pas reconnue à ta juste valeur ?

Fais le test pour changer d'intitulé de poste et découvre en avant-première ton nouveau titre de job à présenter à ton N+1 !

Ta couleur préférée

Jaune : Senior

Rouge : Lead

Bleu : National

Blanc : Chief

Noir : Internal

Vert : Corporate

Rose : Supreme

Violet : Technical

Ton mois de naissance

Janvier : Optimization

Février : Directives

Mars : Response

Avril : Quality

Mai : Functionality

Juin : Care

Juillet : Operations

Aout : Solution

Septembre : Fluidity

Octobre : Implementation

Novembre : Performance

Décembre : Serenity

La 1ère lettre de ton prénom

A / B / C : Strategist

D / E / F : Orchestrator

G / H / I : Facilitator

J / K / L : Designer

M / N : Consultant

O / P : Coordinator

Q / R : Architect

S / T : Supervisor

U / V : Director

W / X : Specialist

Y / Z : Synergist

TIPS

10 IDÉES CONCRÈTES D'UTILISATION DE NOTION QUAND T'ES OFFICE MANAGER

Par Marie-Morgane Chabert,
Consultante Notion & ancienne Office Manager



Marie-Morgane Chabert

Tu vois passer le nom Notion un peu partout ...
Mais tu t'es déjà demandé ce que c'était vraiment ?

Notion, c'est un outil d'organisation tout-en-un, sans code, ultra personnalisable, et gratuit pour la plupart des besoins.

Tu peux y centraliser tes tâches, tes projets, tes process, ta vie perso ...
Bref, tout peut y passer (même un compteur de dodos).

On pourrait presque dire que c'est un véritable couteau suisse.

Mais on va pas se mentir, quand tu ouvres Notion pour la première fois, ça peut faire un peu peur : t'as une page blanche, mille possibilités, et aucune idée de par où commencer.

Alors pour te guider un peu et si tu veux savoir comment débiter pour tester Notion, je te partage 10 idées de pages utiles à ton quotidien d'Office Manager. C'est parti !

1. Une liste des fournisseurs

Tu galères à retrouver le bon contact EDF ou le devis du prestataire qui gère les plantes ? Note tout ici, et t'auras plus besoin de fouiller dans 12 mails ou 3 dossiers partagés.

Ce que tu peux intégrer :

- Informations légales
- Coordonnées du contact
- Informations sur le contrat
- Mise en avant des contacts récurrents
- Tri par catégories

2. Une gestion des déplacements

Tu cours toujours après les horaires souhaités pour les déplacements ou les demandes sont faites via 3 canaux différents (et parfois à côté de la machine à café) ? Ici, tout est centralisé, et ça te rend service à toi comme à celles et ceux qui partent en déplacement.

Ce que tu peux intégrer :

- Informations détaillées sur le déplacement
- Détail des réservations
- Mise en avant des déplacements à venir
- Remplissage via un formulaire Notion ou Tally

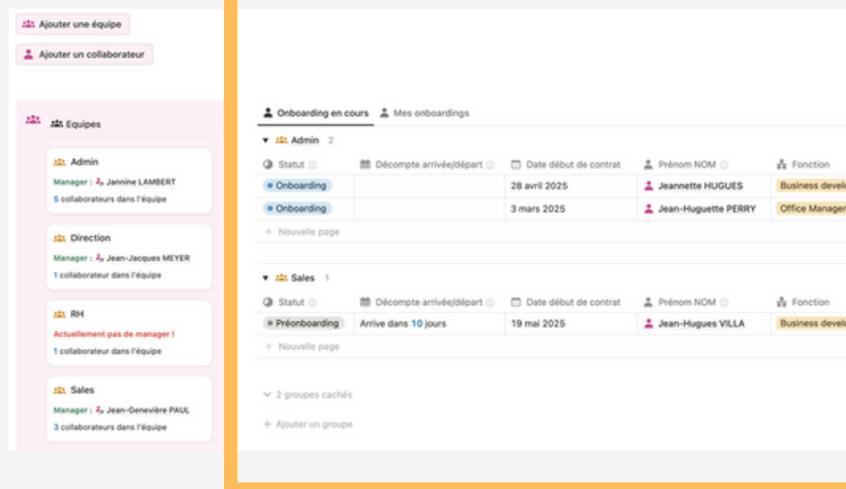
3. Un répertoire des collaborateurs

T'as besoin de savoir qui est onboardé, qui est en train de partir (et où en est son offboarding), et qui bosse dans quelle équipe sans ouvrir 12 fichiers RH ?

Ce répertoire, c'est un peu ton tableau de bord des collaborateur·rices : c'est pratique, complet, mais pas public.

Ce que tu peux intégrer :

- Informations sur la vie des collaborateur·rices
- Suivi des onboarding et offboarding
- Mise en avant des équipes



4. Une to-do

Ton cerveau n'est pas un tableau blanc.

Note, priorise, date, assigne. Et savoure le moment où tu coches une tâche.

Ce que tu peux intégrer :

- Liste des tâches à faire
- Priorité à définir
- Message de rappel
- Mise en avant des tâches du mois
- Tri par thème

5. Une gestion des anniversaires et jobiversaires

T'as pas envie d'oublier l'anniversaire du stagiaire ou le jobiversaire de ta collègue préférée ?

Note-les ici, mets un rappel, et deviens un-e pro de la petite attention (eh oui, même un message est une petite attention qui fait plaisir) !

Ce que tu peux intégrer :

- Prochaines dates clé
- Répartition par équipe
- Mise en avant des évènements du mois

6. Un registre des contacts d'urgence

C'est le genre de page qu'on espère ne jamais avoir à utiliser ...

Mais quand t'en as besoin, tu veux que ce soit carré, clair et rapide d'accès. Et tu te félicites d'avoir facilité ton futur toi.

Ce que tu peux intégrer :

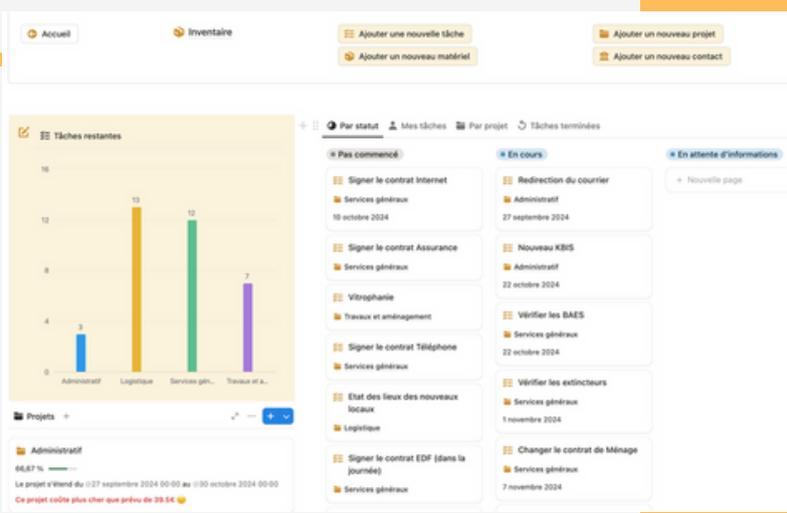
- Répartition par type
- Mise en avant des numéros concernant la sécurité

7. Une gestion de projet de déménagement

Organiser un déménagement, c'est jongler entre cartons, planning, budget, prestas, et les envies de mur végétal. Cette page Notion, c'est clairement ton QG pour tout piloter.

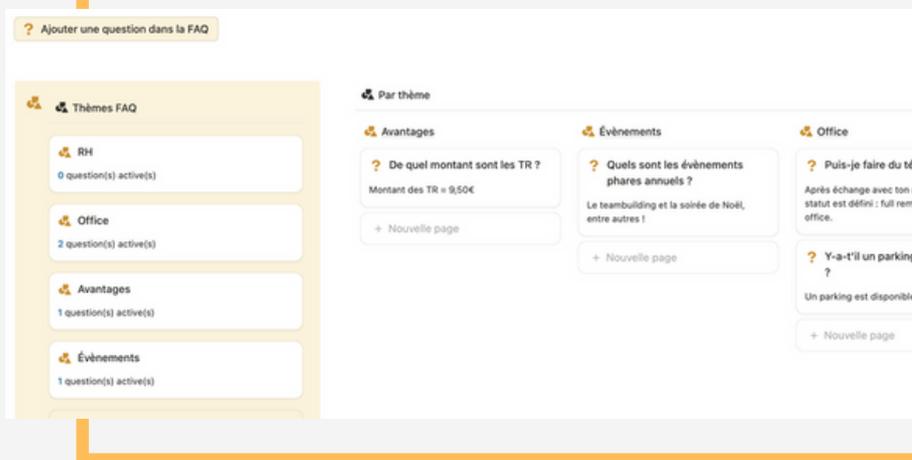
Ce que tu peux intégrer :

- Liste des tâches à effectuer par statut
- Suivi de l'avancement des projets
- Suivi de l'inventaire à déménager
- Suivi des coûts



8. Une FAQ interne

T'as plus envie d'être sollicité.e pour la 14e fois sur comment poser un RTT ?



Rédige, classe, partage. Tu gagnes du temps, tu rends tout le monde autonome et tu te remercies.

Ce que tu peux intégrer :

- Liste des questions récurrentes avec un résumé
- Répartition par thème
- Mise en avant des thèmes et nombre de questions actives

9. Un rapport des suggestions

Tes collègues ont plein d'idées (pas toujours bonnes, mais des idées quand même). Ce Notion, c'est le bon endroit pour les recueillir, les trier et voir ce qu'on en fait.

Ce que tu peux intégrer :

- Liste des suggestions
- Tri par thème et statut
- Mise en avant des suggestions en cours de traitement
- Remplissage via un formulaire Notion

10. Un book « Ressources utiles » avec tes process

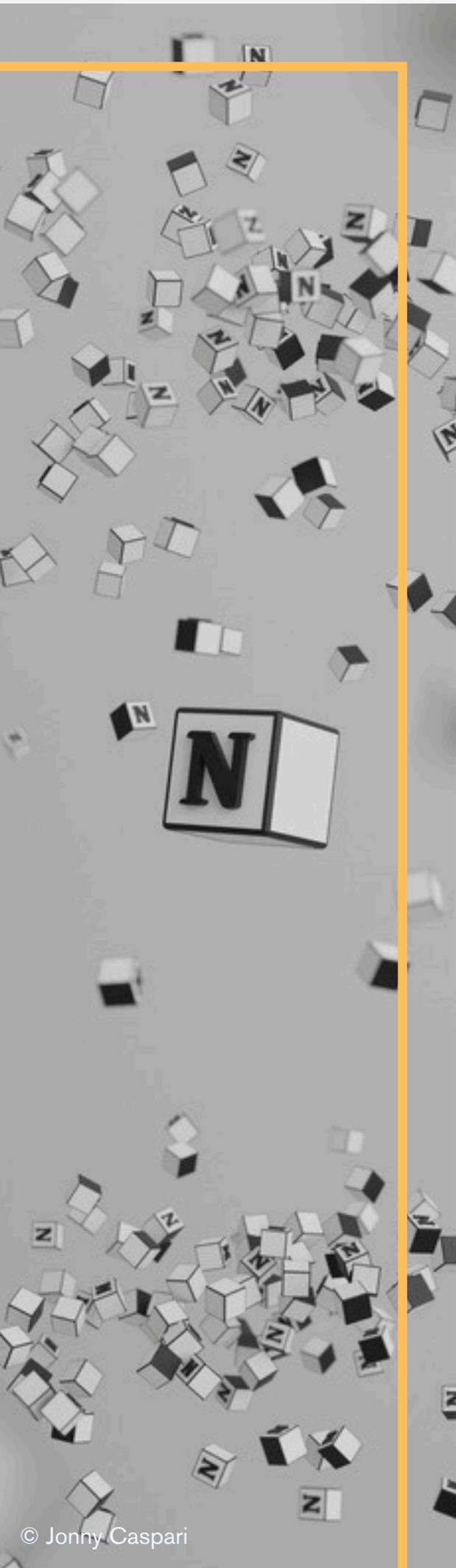
Tes process sont dans ta tête ? Mauvaise idée ...

Tu pars en congé ? Tu es malade ? Tu quittes la société ? Tu recrutes quelqu'un pour t'aider ? Tu as besoin de ces process écrits.

Cette page, c'est un peu comme ton cerveau en version partageable.

Ce que tu peux intégrer :

- Liste des ressources et process
- Répartition par thème
- Mise en avant des thèmes et nombre de ressources actives
- Mise en avant des process favoris



Tu l'as vu : ces 10 idées, c'est juste un point de départ.

Avec Notion, tu peux centraliser bien plus d'informations : inventaire du matériel, annuaire interne, suivi des accès, suivi du budget ...

Et si tu veux aller plus loin, Notion propose aussi des formules, des automatisations, des intégrations via API ou encore des formulaires.

Bref, de quoi structurer toute ton organisation, pas juste ton quotidien d'Office Manager.

Parce que oui, Notion peut te servir à toi, mais aussi à toute l'équipe, à l'entreprise entière, et même à tes prestataires ou clients.

Et si tu veux gagner du temps, éviter de galérer et créer un espace optimisé et utile, un œil extérieur peut parfois faire toute la différence et te débloquent rapidement.

R É P O N S E S

Et oui, si t'as pas tout trouvé page 24, voici les réponses.

1. Mif-mouf
2. Noel
3. Notion
4. Café
5. BOOM
6. Relancer
7. Inondation
8. Vendredi
9. Prévention
10. Couteau

LES OFFICE MANAGERS NE SONT PAS DES COUTEAUX SUISSE



Besoin d'une lime à ongles
ou d'un décapsuleur ?



**SINON,
C'EST D'UNE OFFICE MANAGER
DONT VOUS AVEZ BESOIN !**

M E R C I



Ce magazine n'aurait jamais existé sans toi qui le lis mais aussi sans celles et ceux qui ont participé à son contenu.

Un immense **merci** à :

- Claire Juban, Claire Erman, Amélie Rozé, Micheline St Jean, Betty Chapelle et Julien Hespel
- [Stéphane Percio](#)
- Thomas et Benjamin de Nikita
- [Gwladys Chauvin](#)
- [Laure Saintpierre](#)
- [Marie-Morgane Chabert](#)
- [Association Nationale des Office Managers](#)

Allez tous et toutes les suivre sur LinkedIn pour découvrir leurs contenus de quality !

**Envie de contribuer
au prochain numéro ?**

Envoie moi un MP sur [LinkedIn](#) en me disant ce que tu aimerais faire :
format, thématique, ...

