

Une journée dans la peau d'un.e Office Manager



OM Starter Pack

Tibby

Une journée dans la peau d'un.e Office Manager

Quand on me demande ce que je fais comme métier, et je répons que je suis Office Manager, voilà le genre de réaction que je reçois :

“ Mais c’est quoi ? ”

“ Euh... ? Je connais pas ! ”


“ Ah oui je vois, tu dois faire rire les gens et faire les courses, c’est ça ? ”

Bien essayé, mais pas tout à fait ! Office Manager, People Owner, Happiness Officer... Plusieurs noms (pas tous très clairs 🤔 nous sommes d'accord) pour un seul et même métier (à peu de choses près) – qui ne regroupe cependant pas les mêmes fonctions d'une entreprise à l'autre.




Travaillant en startup depuis plusieurs années maintenant, je me rends compte petit à petit que c'est un métier méconnu. Alors qu'il est très intéressant et offre une grande pluridisciplinarité, il est déconsidéré.


L'Office Management (ou l'OM pour les initiés), est une branche des ressources humaines. C'est un métier qui se développe considérablement et qui en est encore à ses prémices. C'est donc un métier du futur fait pour s'adapter aux besoins des nouveaux modes de travail en entreprise.

Être Office Manager, c'est être un chef d'orchestre. C'est un poste dans lequel il faut jongler  entre de la comptabilité, de l'administratif, de l'évènementiel, de l'organisation interne ou encore du recrutement. Cela nécessite beaucoup de rigueur puisque l'on fait face à pléthore de tâches différentes qui peuvent nous tomber dessus à tout moment.

Les compétences d'un OM

Il faut savoir être débrouillard.e et réactif.ve afin de trouver des solutions à des choses sur lesquelles nous ne sommes absolument pas formé.e.s. 

Ceci peut aller de la réparation d'imprimante à la création de la stratégie RSE complète de l'entreprise en passant par la gestion de la convention SYNTEC ou la conformité à la taxe OFII dans le cadre du recrutement d'un.e employé.e étranger.e. Autant dire que c'est du chinois lorsque l'on n'y est pas formé.e.

Heureusement, la communauté des OM est là pour nous aider lorsqu'on bloque sur quelque chose. 

On a donc énormément de tâches à gérer au quotidien, en plus des demandes constantes de nos collaborateurs du style :

“ Peut-on mettre ceci en place ? ”

“ Sais-tu s'il reste des câbles HDMI ? ”

“ As-tu reçu mon colis ce matin ? ”

Nos collègues ne se rendent souvent pas bien compte du nombre de tâches que l'on doit gérer, ni forcément de notre scope de missions. Quand on leur demande ce qu'ils pensent de notre métier, ils ont souvent l'impression que nous ne sommes pas très occupés. Nous sommes là que pour tenir les stocks de café ou pour organiser l'apéro du vendredi.

L'Office Manager, un métier à part entière

Alors non, nous ne sommes pas le.la babysitter de service, comme l'ont très bien expliqué.e.s mes consoeurs et confrères dans cet article. Mais on ne leur en veut pas

C'est aussi ça notre métier. Tout prendre avec le sourire pour que l'entreprise grandisse au mieux et dans la bonne humeur s'il vous plaît ! 😊


C'est donc un métier bien complet et c'est cette complexité qui fait son intérêt. Attention néanmoins à vous CEOs et autres recruteurs à ne pas le prendre pour un métier fourre-tout. Un OM doit avoir une fiche de poste et des missions bien précises. Mais j'en reparlerai 😊


Vu la diversité des tâches, c'est un poste difficile à expliquer. Je comprends donc bien que ce métier soit un peu flou pour la plupart. J'ai donc décidé de vous emmener avec moi pour une journée complète dans la peau d'un office manager.

J'aimerais vous fournir une meilleure vision 🔍 de ce que peut être l'une de nos journées, bien qu'elles soient toutes différentes.

Bonne lecture !


Dans la peau d'un Office Manager

9h02 : J'arrive au bureau avec le sourire, as usual ! Comme chaque matin, je commence par traiter mes mails. Ah tiens, mes collaborateurs m'apprennent que deux nouveaux arrivants seront là dans 3 jours. J'aurais dû être prévenu avant mais bon... J'en (re)parlerai aux managers. Toujours est-il que je laisse mes mails de côté pour l'instant et je m'occupe de l'onboarding des deux nouveaux. Il faut qu'ils arrivent dans les meilleures conditions possibles. Pas le temps de trainer 


Les managers des différentes équipes ne peuvent intervenir de leur côté qu'après que je m'en sois occupé. Il ne nous reste pas beaucoup de temps. Création de leurs adresses mail, envoi des mails de bienvenue, invitations aux différentes formations, mise en place de leur bureau avec leurs cadeaux de bienvenue... Rien de compliqué, mais ça prend un peu de temps ! 

9h27 : Je reviens à mon bureau pour finir de traiter mes mails. Je reçois une notification. " Peux-tu créer une nouvelle adresse mail pour notre équipe s'il te plait ? On en a besoin pour un client.". C'est parti ! Je dois être réactif, c'est ce que les équipes attendent de moi, pas question d'attendre 2h.



9h29 : Je reviens à mes mails. Rien de très important : un rendez-vous avec un prestataire pour l'organisation du séminaire  qui est décalé à la semaine suivante, une invitation à une réunion avec les managers pour parler de la mise en place d'une Académie Digitale, quelques mails internes pour noter des dates d'arrivée et une demande d'ouverture de comptes à certains commerciaux sur notre plateforme de réservation de billets de train. Ah tiens, on me dit dans l'oreillette que l'imprimante bug ! Encore... Je le note et je m'en occuperai à la fin de la lecture de mes mails.



9h42 : Lecture de mails finie. J'appelle notre prestataire informatique pour savoir comment réparer l'imprimante car rien de ce que j'ai essayé ne fonctionne.


9h46 : L'imprimante est réparée, hurrah !  C'était une erreur de connexion entre leur serveur et l'imprimante. Effectivement, je ne pouvais pas faire grand chose tout seul.

9h47 : Je retourne à mon ordinateur et j'ouvre Mary Botpins, mon Slackbot de ticketing qui me permet de recevoir toutes les demandes des collaborateurs liées à la gestion du bureau à un seul endroit et de les classer par thème. Depuis ce matin j'ai reçu 13 demandes.

Nicolas a besoin d'un câble HDMI, Estelle veut commander des livres pour son équipe, Marilou me signale une fuite d'eau au premier étage. Il faudra que j'appelle un prestataire, je me le note. Et toujours en fond sonore les blagues de Léo qui me distraient un peu et qui me font plutôt marrer.

Je traite toutes ces demandes en priorité, sans ça les équipes ne pourront pas travailler correctement.

12h02 : Déjà midi ! J'ai pu régler toutes les demandes qu'on m'a faites, en plus des quelques demandes ponctuelles de mes collaborateurs. " As-tu vu le dossier des factures ? ", " J'ai besoin de la carte bleue  tu sais où elle est ? " ou encore le fameux "Louiiiiis, y'a plus de caféééé  ".




12h05 : J'accueille le prestataire qui vient régler la fuite d'eau et lui explique le problème. Avant d'aller manger, j'ai 25 minutes pour vérifier les stocks du bureau et refaire des commandes si nécessaire. Je fais le tour du bureau : gaz pour la machine à eau, papiers toilette, savons, frigo rempli pour l'apéro du vendredi... Il manque 2 3 trucs. Je passe une commande sur internet en vitesse pour qu'on ne manque de rien.


13h48 : Fin de la pause repas. Pendant ce temps, Julien a fait sauter l'électricité. J'ai dû remettre le courant électrique mais ça nous a fait bien rire. Ce matin, j'ai traité toutes les demandes et urgences. Cet après-midi je peux enfin me pencher sur mes todo.



J'ai 2 todo lists :

- *la todo des petites tâches : imprimer un contrat de travail pour notre bureau en Allemagne / réserver le cours de Yoga pour la semaine prochaine.*
- *la todo des gros projets à mettre en place : améliorer notre processus d'onboarding / créer tout le squelette des contenus de formation des différents départements pour l'académie digitale que l'on met en place.*

15h56 : J'ai fini mes petites tâches et j'ai bien avancé sur le squelette des contenus des formations par département. Raphaël m'informe qu'il n'y a plus d'encre dans l'imprimante. Une fois de plus je lui dis que c'est n'est pas à moi de m'en occuper... Je lui montre où sont les cartouches. Pendant qu'il la change, j'appelle notre prestataire informatique pour la deuxième fois de la journée pour lui recommander de l'encre. On décide de mettre en place une commande automatique chaque semaine.

16h03 : Pendant que je suis au téléphone avec notre prestataire, Maxime vient m'informer qu'il a fait tomber son café  sur son ordi. Il ne fonctionne plus, il a besoin d'un nouveau. Après avoir raccroché, je lui setup un nouvel ordinateur et lui explique la marche à suivre pour rendre son ordinateur cassé.




16h34 : Je peux remettre la tête dans mes projets. Je me penche sur l'organisation du prochain team-building pour la team du marketing. Plutôt que de devoir faire un benchmark des meilleurs team-buildings de Paris, ce qui va me prendre un temps fou, je me rends sur [Tibby.co](https://tibby.co)  C'est un site que j'ai créé qui recense les meilleurs team-buildings des alentours. (Petit moment autopromo ).

Hop, en 5 minutes c'est réservé ! J'ai choisi la fabrication d'un jeu de Mölkky sur mesure pour chaque participant avec une petite bière en équipe à la fin.

16h40 : J'ai reçu 9 autres demandes sur mon Slackbot de ticketing depuis tout à l'heure. Je m'apprête alors à les traiter mais le prestataire pour la fuite d'eau vient me voir pour qu'on valide son travail. Je dois me dépêcher j'ai un rendez-vous à 17h.



17h01 : Pfiou, pile à l'heure pour mon rendez-vous avec les managers pour leur parler de la mise en place de cette fameuse académie digitale de formation. On se fixe 30 minutes  Je dois m'occuper après de verser la paie aux employé.e.s. C'est plutôt plus rapide à dire qu'à faire !

17h38 : Je commence la paie des employé.e.s mais on m'informe que la Wifi a sauté... Je règle le problème avec notre CTO.

17h52 : Je me remets sur la paie des employé.e.s pour finir ça avant demain.

19h24 : Ça y est, c'est fini ! Je fais ma todo pour demain et je note toutes les petites demandes qu'on m'a faites à l'oral cet après-midi pour les traiter demain. Il ne faudra pas non plus oublier de faire la roadmap des conférences qu'on organise en interne pour cette année et faire un benchmark des intervenants intéressants ! Demain sera encore une journée bien remplie.

A bientôt,

Louis