

Du 29 novembre au 3 décembre 2010. Paris



Comundi

Les 2^e rencontres des
**secrétaires
& assistantes**

**Le carrefour incontournable
des professionnels de l'assistantat**

1 conférence d'actualité :
"Assistante... et après ?
Comment envisagez-vous votre avenir"

Article rédigé par Nadège Guilbert

CONGRÈS

RETROUVEZ TOUS NOS PROGRAMMES ET NOUVEAUTÉS SUR : WWW.COMUNDI.FR

2010 2^e édition



Assistante, et après ?

Le 2 décembre dernier, s'est tenue à Paris, à l'initiative de la société COMUNDI, une table-ronde organisée dont l'objectif était de :

- Faire le point sur les missions des assistantes d'aujourd'hui, demain...
- Panorama des nouvelles compétences de la fonction
- Comprendre les passerelles vers de nouvelles fonctions et les nouveaux métiers

Les intervenantes de la Table-Ronde



Elisabeth Durand-Mirtain,
Modératrice,
Responsable des Relations
Publiques de EUMA



Nadège Guilbert,
Responsable services généraux,
FullSIX France,
fondatrice du site top-assistante



Sandrine de Bernes,
Assistante de Didier Quillot,
Président du Directoire
Lagardère Active



Dominique Charmes,
Ancienne Assistante,
Coach et formatrice spécialiste
de l'évolution professionnelle.



Odile Gaebel,
Office Manager,
Bentley Systems France



Shirley Maffre,
Directeur associé,
Progressis, le spécialiste des métiers
de l'assistanat

En tout premier lieu, **Elisabeth Durand Mirtain** revient sur les pronostics pessimistes qui avaient court dans les années 80 sur l'avenir de la profession dont on annonçait purement et simplement la disparition.

Je me souviens qu'à cette époque je remettais ma toute première lettre de démission à la DRH d'une grande banque d'affaires anglaise. Son commentaire d'alors m'est resté en mémoire : « *Vous avez raison de bouger. Dans quelques années, ce métier n'existera plus : les cadres dicteront leurs courriers à leur micro* ». C'était en 1986.

Nous savons toutes aujourd'hui ce qu'il est advenu de la fameuse reconnaissance vocale... Elle reste encore marginale dans les entreprises bien qu'ayant connu des progrès fulgurants ces dernières années.

24 ans plus tard, la profession est donc plus présente que jamais au sein des entreprises. Elle a su évoluer et casser l'image d'Epinal de secrétaire « potiche » qui lui collait à la peau. Les années 2000 ont mis en exergue nos capacités à gérer des projets, tels l'organisation de séminaires dont la responsabilité incombait autrefois aux responsables marketing ou communication. Un premier glissement de compétences...



La refonte du code Rome utilisé pour la classification des métiers en apporte la preuve. Les assistantes spécialisées ne sont ne rattachées aux métiers de l'assistanat mais à leur spécialité. Une révolution pour la profession.

L'émergence récente du poste d'Office Manager démontre par ailleurs, si besoin était, que les assistantes n'ont pas dit leur dernier mot et peuvent peut-être même, à terme, évoluer vers des fonctions transverses plus « prestigieuses ».

Shriley Maffre souligne qu'une étude récente révèle que les jeunes âgés aujourd'hui de 26 ans seront amenés à changer en moyenne 7 fois d'entreprises au cours de leur carrière professionnelle et à exercer 3 métiers différents.



Alors, comment faire face à ce changement annoncé ? Quelles sont les compétences ou les qualités requises pour évoluer ? Et comment concrètement évolue-t-on ?



Elisabeth Durand Mirtain a retenu 3 axes possibles :

- Evoluer au sein de son entreprise ;
- Evoluer au sein de son métier, en changeant de poste ;
- Evoluer en sortant purement et simplement du métier.

Avant toute chose, il est bon de rappeler qu'il **n'y a pas de bonne ou de mauvaise évolution**. Il s'agit avant tout de choix personnels dans lesquels entrent en ligne de compte nos aspirations, nos préférences, nos parcours et nos capacités. Sans oublier la fameuse opportunité -subie ou recherchée- de pouvoir bouger sans laquelle rien n'est possible.

Evoluer au sein de son entreprise

Avec l'instauration du DIF, l'Etat français a clairement démontré sa volonté de permettre à chaque salarié, à travers le biais de l'accès à la formation professionnelle, de consolider son employabilité. Ce dispositif, instauré en 2004, va être renforcé dans les années à venir avec l'obligation pour les entreprises d'établir un programme de gestion individuelle des compétences et des carrières.

Certaines (grandes) entreprises n'ont pas attendu l'instauration de cette loi pour anticiper le mouvement, comme en témoigne **Sandrine de Bernes**, assistante du président du Directoire Lagardère interactive : « Au sein de Lagardère, certaines assistantes **se sont fait remarquer** et on a pensé à elles lorsque des postes se sont libérés ».

Elisabeth Durand Mirtain confirme cette tendance : de plus en plus, les entreprises recherchent les compétences **en interne**.

Une démarche gagnant-gagnant :

Les entreprises s'assurent ainsi de conserver des salariés compétents et motivés, ayant une connaissance de l'entreprise, de ses produits, de ses rouages. Un avantage indéniable.

Du côté des salariés, c'est la possibilité d'entrevoir une évolution professionnelle sans avoir à affronter les aléas d'un changement d'entreprise dans un contexte économique et financier particulièrement morose.

Evoluer au sein de son métier, en changeant de poste



Sandrine de Bernes a débuté sa carrière il y a 10 ans auprès d'un haut cadre d'Orange France. Au bout de 2 ans, le poste d'assistante du PDG se libérant du fait d'une mutation en Province, Sandrine, âgée à l'époque de 24 ans, a saisi l'opportunité et présenté sa candidature.

Très rapidement, elle dut faire face aux préjugés attachés à l'âge. Tout le monde lui prédisait même qu'elle ne tiendrait pas le choc 5 minutes face à la personnalité très forte de Didier Quillot ... Pour autant, Sandrine n'a pas baissé les bras, bien au contraire !

Armée de courage et de détermination, il lui a fallu convaincre Didier Quillot, PDG d'Orange France, qu'elle était la meilleure candidate et que ses 24 ans ne constituaient en rien un handicap. Par la suite,

Sandrine a dû s'imposer auprès des assistantes du Comité de Direction et acquérir rapidement le niveau de professionnalisme qu'un tel poste exige.

Pari réussi pour Sandrine puisqu'en 2006, 4 ans après, Didier Quillot, appelé à assumer la Présidence du Directoire du groupe Lagardère Active, lui propose alors de le suivre. Ce fut pour Sandrine, l'occasion d'un nouveau challenge, le poste ayant une dimension bien plus grande que celui qu'elle occupait chez Orange. France Un poste qui lui permet d'être au fait des décisions stratégiques du groupe et d'avoir une visibilité sur l'ensemble de son activité. Un poste où la notion de confidentialité est primordiale.

Pour Sandrine, son évolution résulte avant tout de son désir de continuer à exercer ses fonctions auprès d'un manager dont elle apprécie la manière de travailler. Etablir une **relation de confiance** est pour elle un critère essentiel.



Odile Gaebel, elle, a su saisir la balle au bond. Pour elle, chaque aléa de la vie professionnelle -bon ou mauvais- constitue autant d'opportunités de rebondir, de progresser. A la suite d'un licenciement économique, Odile a accepté un poste d'Office Manager dans une entreprise œuvrant dans le secteur des solutions logicielles.

Elle occupe aujourd'hui un poste extrêmement polyvalent, tout-en-un qui lui donne une vision globale de son entreprise. Mais aussi un poste stressant puisqu'il lui faut sans cesse de passer des ressources humaines à la gestion d'entreprise. Un poste qui fait parfaitement écho à sa personnalité dynamique et à sa soif d'apprendre, de communiquer.

Fourmillant d'idées, Odile Gaebel a entrepris d'écrire un ouvrage intitulé « **Facile d'écrire sans faute** » qu'elle cherche à présent à commercialiser. Son livre est le fruit d'années de collaboration auprès de cadres d'entreprise dont elle a remanié les écrits.

Relever les défis, être présente sur tous les fronts, tel semble être le moteur d'Odile.

Cette fonction d'Office Manager qu'elle occupe aujourd'hui émerge à peine dans notre pays. **Shirley Maffre** le confirme : **sur 80 postes d'assistantes, 10 seulement concernent des postes d'Office Manager**, essentiellement au sein d'entreprises de moins de cinquante salariés.

Comme pour tout ce qui touche aux métiers de l'assistantat, les définitions de poste varient selon les entreprises et ce métier reste encore largement méconnu.

Cependant, **Elisabeth Durand Mirtain**, spécialiste de cette profession, a identifié 4 grandes composantes assez récurrentes :

- Une partie comptable ou gestion (souvent prépondérante) ;
- Une partie ressources humaines ;
- Une partie gestion des services généraux ;
- Une partie assistantat traditionnel mais relativement marginale.

Elisabeth Durand Mirtain prépare un ouvrage sur le sujet à paraître en 2012 et dont je vous reparlerai en temps voulu.

Parallèlement, nous assistons aujourd'hui à la montée en puissance de la « **Génération Y** » au sein des entreprises. Par ce terme, on désigne la jeune génération, née avec les nouvelles technologies. Ces nouveaux managers se débrouillent seuls sur les fondamentaux du métier : la gestion d'agendas, de mails ou la rédaction d'un courrier ou la frappe d'un rapport sous Word n'ont pas de secret pour eux.

Alors, une assistante ? Mais pour quoi faire ?

Elisabeth Durand Mirtain illustre cette interrogation par l'anecdote suivante : son fils, tout récemment promu manager s'est vu affecté une assistante. Paniqué, il s'est empressé de confier son désarroi à sa mère : « *Maman, toi qui est une spécialiste de ce métier, je lui confie quoi comme tâches à mon assistante ??* ».

Elisabeth a animé de nombreuses formations auprès de managers. Elle témoigne de leur souhait de déléguer certaines de leurs tâches. Soumis à des cadences parfois infernales –nous sommes entrés, avec internet dans l'ère de l'instantanéité et donc du stress-, à des objectifs financiers de plus en plus vitaux, les managers nouvelle génération ne demandent pas mieux que d'être épaulés dans la gestion de leurs dossiers. Aux assistantes de savoir déceler les opportunités... et les saisir !

Car a contrario, rester statique, c'est risquer de se retrouver coincée dans des fonctions de secrétaire d'équipe. L'assistante personnelle tend en effet, à disparaître de ce type d'organisation. Le mouvement,

amorcé il y a déjà quelques années, s'est amplifié et continue de s'accroître. La contrepartie de ce mouvement est l'émergence de postes où la composante secrétariat de base reste prépondérante...

Shirley Maffre, cabinet **Progressis**, souligne que le savoir être et la capacité à travailler en équipe, à développer un esprit d'équipe sont des critères de plus en plus recherchés par les entreprises.

Sortir du métier

Dominique Charmes a débuté sa carrière en tant qu'assistante, puis a évolué vers la formation. Elle dirige aujourd'hui son propre cabinet de coaching. Pour elle, pas de mystère. Pour évoluer, il faut savoir :



- **Faire son propre marketing professionnel** et ne pas hésiter à **revendiquer la paternité de certaines réalisations** (« c'est moi qui l'ai fait »)
- **Créer son propre réseau** au sein de l'entreprise pour « faire parler de soi » (créer du « buzz »)
- **Se porter volontaire** quitte à dire « je ne sais pas, mais je peux apprendre ! »
- **Accepter de relever des défis** (« Pourquoi pas moi ? ») et le risque de ne pas réussir (au pire, on revient à ses fonctions antérieures).



**Nadège
Guilbert**

Un point de vue que je partage pleinement. Pour ma part, je suis « sortie » à deux reprises de mon métier d'origine. Une première fois, au sein d'une entreprise dont le cœur de métier était la communication. Je me suis **intéressée à mon entreprise, à son activité**. Comment ? En demandant à assister à un tournage, à un montage vidéo... En proposant de me renseigner sur les tarifs des prestataires pour l'élaboration de devis événementiels.

Puis **en proposant** de rédiger les premières pages des recommandations agence. Puis, un jour est venu où l'on m'a demandé de répondre seule à un appel d'offres. Même si nous n'avons pas remporté ce dernier, j'ai néanmoins **démontré** à cette occasion mes **capacités** à prendre en charge un dossier. J'ai fini par être promue chargée de production événementielle et à aller en clientèle.

Si cette évolution a été acceptée par ma hiérarchie, c'est aussi parce que j'ai respecté cette règle essentielle : **bien faire d'abord mon propre travail avant de m'intéresser à celui de mes collègues**. La **confiance** de votre hiérarchie est un préalable à toute évolution.

Shirley Maffre le souligne à travers son témoignage. Dirigeante d'un cabinet d'une quinzaine de salariés, elle a décelé chez l'un de ses collaborateurs un certain potentiel. Son souhait de le faire évoluer s'est vite heurté à un problème de confiance : les tâches de base confiées à ce salarié n'étaient pas toutes correctement exécutées. En lui affectant des missions plus enrichissantes, Shirley courrait le risque de voir les tâches basiques encore plus délaissées... Elle a donc, pour l'heure, renoncé à faire évoluer son collaborateur.

Mon deuxième challenge est survenu plusieurs années plus tard, après un (bref) retour dans le métier et un dépôt de bilan. Mon ex DAF de l'époque m'a alors proposé de prendre en charge les services généraux d'une entreprise de 180 salariés. Ne connaissant rien à ce métier, j'ai d'abord refusé pour revenir finalement ma décision. Pourquoi ?

Parce que ce poste m'avait été proposé par une personne qui me connaissait et connaissait mes capacités. Pour lui, pas de doute : j'avais en germe les compétences pour tenir le poste. Ce ne devait donc pas être insurmontable... Je l'admets, il a fallu à Franck fallu 3 jours d'après discussions pour m'en convaincre ;-)

Parce qu'il s'agissait de sa part d'un acte de **confiance** : il venait de prendre ses fonctions dans cette nouvelle entreprise et mettait sa crédibilité personnelle en cause en me recommandant. Je savais donc aussi pouvoir compter sur lui pour m'épauler en cas de problème.

Les métiers des services généraux ont la particularité d'être assez techniques, notamment au niveau de la téléphonie et de la maintenance des locaux. Pour réussir dans mes fonctions, je me suis **appuyée**

sur mes prestataires, leur exposant clairement mes lacunes et leur demandant de m'expliquer avec des mots simples tout ce qui touchait aux domaines techniques.

Tous ont accepté de jouer le jeu parce que cela leur permettait d'établir une relation de confiance primordiale dans la notion de services et de s'inscrire ainsi dans la durée. Là encore, une relation gagnant-gagnant pour les deux parties.

Vous l'aurez noté : je n'ai fait ici que mettre en application le « Moi je ne sais pas, mais je peux apprendre » prôné par **Dominique Charmes**.

Lorsque j'ai quitté cette entreprise, elle comptait 400 salariés. J'ai **grandi en compétences en même temps que l'entreprise croissait**.

L'une des règles de base pour réussir tout challenge est d'**admettre et de reconnaître ses lacunes**. On vous refusera rarement une explication si vous la sollicitez : celui qui vous transmet un savoir, une compétence se sent souvent flatté d'être choisi. Par contre, on vous pardonnera plus difficilement une erreur et ce d'autant plus que vous aurez clamé haut et fort connaître et maîtriser tous les aspects de votre métier.

L'évolution au sein d'une entreprise, je le reconnais volontiers, est un travail sur le long terme. Ce n'est pas parce que vous **démontrez vos capacités** que **l'opportunité** d'évoluer se présente simultanément. Il faut donc savoir patienter.

L'évolution vers certains métiers peut également être freinée du fait d'un afflux massif de nouveaux diplômés dans certaines filières, notamment les ressources humaines et la communication si prisées par les assistantes.

Shirley Maffre rappelle que ces domaines drainent chaque année de nombreux stagiaires. Une main d'œuvre peu coûteuse et qui possède les bases du métier. A vous de prendre en considération ce paramètre et d'évaluer vos chances de succès avant de foncer tête baissée.

Formation ou auto-formation ?

Nous venons de le voir, l'évolution peut se faire sur le terrain, au cœur de l'action. Il faut alors avoir les reins assez solides pour combiner apprentissage et gestion au quotidien de vos missions.

Mais il est aussi des domaines où la formation s'avère indispensable. Tel est le cas de cette assistante présente dans l'auditoire et qui travaille dans le domaine biologie. Catherine s'est d'abord attachée à mettre une réalité derrière les termes techniques spécifiques à son activité. Une démarche remarquée par sa hiérarchie et qui lui a valu d'obtenir une formation qui lui a ouvert les voies de son évolution.

Formation ou auto-formation, il n'y a donc aucune règle absolue.

TPE, PME ou grande entreprise ?

Shirley Maffre évoque le résultat d'une récente étude lancée par le cabinet **Progressis** en 2010 révélant que **75% des assistantes veulent travailler au sein de grandes structures**.

Dominique Charmes rappelle que, paradoxalement, **83 % des emplois sont offerts par les PME dont les effectifs oscillent de 20 à 250 salariés**.

Si on souhaite développer de nouvelles compétences, l'évolution semble particulièrement facilitée au sein des TPME où l'absence d'un salarié devient vite problématique. Ce type de structure contraint chacun à une plus grande polyvalence, ouvrant des possibilités d'évolution transverse aux assistantes.

L'assistante occupe en effet une place de choix dans ce type d'organisation : elle est au centre de l'activité, connaît tout le monde, a une vision globale de l'activité de l'entreprise, de ses produits, de ses services. Mais ce sont avant tout sa volonté et son acceptation du changement feront toute la différence.

Au sein des TPME, le coup de pouce à une carrière peut être donné par un client voire, mais plus rarement, par un prestataire de services... Il suffit d'un mot de leur part à votre hiérarchie...

(cf : <http://www.top-assistante.com/cv/carriere.php>).

L'évolution au sein de PME est également possible car ces entreprises sont celles qui créent le plus d'emplois et, par voie de conséquence, le plus d'opportunités.

Au sein des grandes entreprises, si l'évolution n'est pas impossible, elle reste plus limitée. Les profils de postes sont en effet nettement plus cadrés et vouloir élargir son poste peut être perçu négativement.

Un impératif : clarifier son positionnement

A trop élargir ses compétences, on risque de rendre son parcours illisible. Clarifier son positionnement devient alors essentiel, notamment lorsque l'on est en recherche d'emploi.

C'est le Cas de **Christine C.**

Assistante de direction de formation, excellent dans son métier, elle a peu à peu pris une part de plus en plus active dans la gestion des dossiers de son PDG, jusqu'à siéger au conseil d'administration et participer activement au déploiement des stratégies de développement de son entreprise.

Aujourd'hui en recherche d'emploi, elle fait part de ses difficultés à se positionner. Son curriculum vitae effraie certains employeurs et Christine s'interroge : est-elle encore assistante ?

Il est probable que non et que Christine doive à présent se positionner sur des fonctions de direction (chargée de mission, attachée de direction...).

Christine doit donc :

Clarifier ce qu'elle est ;

Définir ce qu'elle veut entreprendre.

Un préambule essentiel à toute démarche de recherche d'emploi.

En synthèse...

De tous les parcours présentés au cours de cette table ronde, il ressort des points communs. L'évolution est avant tout une **question de personnalité** et suppose quelques préalables :

Une **volonté** d'évoluer, de progresser ;

Des **capacités** à acquérir de nouvelles connaissances ;

Une **curiosité** d'esprit ;

Une capacité à **se remettre en cause**, voire en danger

Une capacité à **se faire remarquer** ;

Et bien naturellement des **opportunités** à plus ou moins long terme.

En d'autres termes, le moteur de votre évolution, c'est d'abord **VOUS**.



COMUNDI, organisme de formation, filiale de **Reed Business Information**, propose un très large catalogue de formations dédiées aux secrétaires et assistantes. Ce catalogue est disponible en ligne sur leur site www.comundi.fr.

Comundi organise depuis 2 ans les **Rencontres Secrétaires et Assistantes** qui réunissent chaque hiver plus de 130 assistantes durant 5 jours sur Paris, autour de 20 formations.

Contact :

Clémence Richard

crichard@comundi.fr

01 46 29 23 25

**Article rédigé par Nadège Guilbert
Fondatrice de Top-Assistante.fr**