



©iStockphoto.com/Chagin

Réseaux d'assistant(e)s : état des lieux et projets

Avec la montée en puissance du Web 2.0, les incitations à s'inscrire dans une démarche réseau sont constantes. Si vous n'êtes pas encore « connecté », voici quelques pistes pour vous orienter.

Le paysage associatif est représenté en France par deux réseaux : celui des associations régionales, majoritairement fédéré au sein de la Fédération des métiers de l'assistantat et du secrétariat (FFMAS) et le réseau européen European management assistant (EUMA). Certaines associations sont indépendantes, tout en cultivant des partenariats avec l'un ou l'autre de ces réseaux. Les activités et les objectifs se recoupent pour une bonne part, avec cependant des spécificités assez nettes.

UNE FÉDÉRATION NATIONALE

La FFMAS (www.ffmas.com) a été créée en 2005 en prolongement de l'Association nationale des secrétaires et assistantes de France (ANSAF). Elle fédère à ce jour une quinzaine d'associations situées sur l'ensemble du territoire français, principalement dans les grandes agglomérations. Monique Jany, vice-présidente de la FFMAS et présidente de l'association Secretop basée à Toulouse, décrit la Fédération comme « un organe qui permet aux associations régionales d'échanger sur une plate-forme commune ».

L'objectif affirmé est de fédérer l'ensemble des réseaux régionaux existants dans une stratégie de communication métier au niveau national. La vice-présidente de la FFMAS dessine deux voies pour atteindre ce but : affilier des associations existantes et créer des associations affiliées, y compris dans les zones où les structures existantes ne souhaiteraient pas adhérer. Une volonté forte d'unité, que Monique Jany explique par la nécessité de « permettre l'identification d'un interlocuteur représentatif du métier, qui porte la voix de la profession depuis l'école jusqu'à l'entreprise ».

Largement sollicitée par des partenaires institutionnels, notamment par les ministères de l'Éducation et de l'Emploi, la FFMAS contribue à la réflexion menée sur l'identité professionnelle des métiers du secrétariat et de l'assistantat. Lorsqu'elle évoque la participation de la Fédération à la réforme des BTS Assistant manager et Assistant de gestion PME-PMI, Monique Jany parle d'une prise de conscience : « Ces travaux nous ont permis d'avoir une vision claire de ce que les entreprises attendent de nous, de nos propres compétences et de notre valeur ajoutée. Nous avons pu mesurer à quel point notre profession pouvait être exigeante, en même temps que nous avons pris conscience de la nécessité d'anticiper les évolutions du métier ». Un fond de connaissances et d'expériences métier que la FFMAS met à la disposition des associations adhérentes, en même temps qu'une panoplie d'outils clés en main, qu'il s'agisse de créer une association, élaborer un programme d'activités ou communiquer auprès des étudiants. « Notre rôle, précise Monique Jany, est d'identifier dans notre réseau les domaines d'excellence, les meilleures pratiques pour les diffuser et les mutualiser. Au final, la FFMAS, c'est du knowledge management inter-associations ! »

(EURO-AST : vers une certification européenne)

En raison de sa dimension européenne, EUMA France a été sollicitée par le ministère de l'Éducation nationale pour être partenaire du projet EURO-AST (EUROpean ASSistant).

L'objectif est de parvenir à une définition commune de l'Assistant manager, autour d'une certification reconnue dans chacun des pays partenaires. Il devrait en résulter une meilleure visibilité du métier et une plus grande mobilité dans l'espace européen.

Le projet finalisé fin 2009 devrait voir ses premières applications courant 2010.

Pour en savoir plus : www.euroast.eu

UN RÉSEAU EUROPÉEN

Créée voilà 35 ans, l'association EUMA France ferait presque figure d'ancêtre... L'antenne française du réseau EAPS (European association of professional secretaries) est née en 1976, seulement deux ans après sa fondation européenne. L'association (www.euma-france.org), rebaptisée EUMA en 1999, est aujourd'hui présente dans 26 pays européens. Elle fonctionne sur un principe pyramidal: les comités nationaux sont libres de s'organiser comme ils l'entendent, dans le respect des statuts de EUMA. Dans le même temps, les relations avec le comité européen sont fréquentes, de même que les occasions d'échanges entre les membres, lors de conférences et de journées de formation internationales.

La spécificité de l'association est de « *porter la voix européenne du métier* », précise Élisabeth Durand-Mirtain, responsable France des relations publiques et des partenariats: « *EUMA est l'unique association professionnelle à dimension internationale. Elle permet aux assistantes de développer des relations européennes interculturelles* ». Certains adhérents de EUMA France travaillent dans un contexte international, d'autres souhaitent développer cette ouverture, et rien n'empêche d'être également membre d'une association régionale: pour la responsable de EUMA, « *ce n'est pas restrictif, c'est complémentaire* ».

Au sein de EUMA, l'apprentissage de la diversité n'est pas un euphémisme. En effet, « *avec 26 nationalités différentes, fonctionner ensemble suppose une bonne dose de tolérance et de respect!* », souligne Élisabeth Durand-Mirtain. Un état d'esprit qui s'exprime dans un slogan repris par les membres de EUMA: *Leave your flag at home!* « *Pour nous, indique la responsable de EUMA, le maître-mot est l'ouverture, il faut être 'open minded'.* »

Chez EUMA, si l'on parle toutes les langues, celle dédiée au travail est l'anglais: une pratique formatrice, mais en aucun cas un critère d'exclusion. À ce sujet, Élisabeth Durand-Mirtain rejette absolument l'image d'un club sélect et élitiste: « *Quel que soit le niveau d'anglais, une assistante est bienvenue dès lors qu'elle affiche une volonté d'ouverture vers un fonctionnement international* ». Une influence anglo-saxonne tangible, notamment via le refus des cloisonnements et la volonté de mettre en avant l'importance du réseau. À ce sujet, Élisabeth Durand-Mirtain cite un autre dicton populaire chez les adhérents: *Networking or not working, on ne peut pas travailler sans réseau.*

L'EFFET RÉSEAU

Unanimes, les associations se rejoignent sur la nécessité de proposer des réseaux professionnels solidaires, permettant le partage d'expériences et l'échange de compétences. L'ensemble des res-

(Zoom sur une nouvelle association parisienne)



Nicolas Droz/ATM Production

Yolande Laffont est la présidente du Cercle Assist'Pro basé à Paris. Avec le soutien de la FFMAS, elle a créé l'association fin 2008. Elle revient avec nous sur le lancement du Cercle et ses projets pour 2010.

Y avait-il besoin de créer une nouvelle association sur Paris ?

Il existait un Club d'assistantes sur Paris mais il était en sommeil depuis quelques temps. J'étais moi-même à la recherche d'un réseau professionnel sur Paris. J'ai été assez étonnée de ne pas trouver de structure existante, lorsque je me suis rendue sur le salon Assist'Expo en 2008: j'y ai rencontré les représentants de la FFMAS qui m'ont convaincue de créer une association.

Racontez-nous les débuts de l'association...

N'allez pas imaginer que le fait d'être implantés sur la capitale nous ait facilité la tâche! Créer cette association n'a pas été facile: il a fallu se faire connaître, convaincre, à force de rencontres et de discussions. Notre site internet nous a apporté de la notoriété. Notre participation au salon Assist'Expo 2009 nous

a ensuite permis de nous faire connaître plus largement. Aujourd'hui le Cercle compte 60 adhérents, aux profils très variés et issus de secteurs très différents et notre réseau commence à bien fonctionner.

Quelles sont les activités du Cercle Assist'Pro ?

Nous organisons environ six événements par mois: une conférence, sur des thématiques professionnelles ou plus personnelles, deux ateliers pratiques, qui permettent de renforcer ses savoir-faire, et deux ateliers VAE, animés par une équipe de spécialistes. Nous proposons également des soirées thématiques sur des sujets variés, par exemple la gestion de projets ou la découverte du chinois...

Quels sont vos projets pour 2010 ?

Nous sommes une jeune association, mais nous ne manquons pas de projets pour 2010! Le premier axe de développement concerne l'organisation d'ateliers ou de conférences sur une journée entière. Un deuxième axe vise la création d'une équipe de « conseil emploi » pour les adhérents en situation de recherche ou de repositionnement professionnel. Enfin, nous souhaitons développer nos actions auprès des étudiants, avec lesquels il est important de pouvoir partager notre expérience. Visitez le site: www.cercle-assist-pro-paris.asso.fr

pensables évoquent l'isolement des assistant(e)s au sein des entreprises et le besoin de se rapprocher de sa communauté professionnelle. Dans la région lilloise, Danièle Bacquet, présidente et fondatrice du Club des assistantes de direction (www.clubdesassistantes.org), décrit des adhérentes unies par la passion du métier: « *Je suis heureuse de voir la fidélité des participantes, preuve que nos réunions procurent un enrichissement. Nous sommes avant tout un club de professionnelles. Si l'on devient ensuite copines, tant mieux, mais ce n'est pas la priorité!* »

Un échange d'expériences, mais également une occasion d'acquérir de nouveaux savoir-faire, tout en bénéficiant des informations du réseau. « *Le rôle d'une association, précise Elisabeth Durand-Mirtain, c'est d'aller chercher ceux qui sont isolés, de pousser vers des activités nouvelles: on s'exerce, on se forme, et ensuite on peut appliquer dans son entreprise.* ». De fait, les occasions pour les adhérents de renforcer savoir-faire ou savoir-être ne manquent pas, grâce aux nombreux ateliers, conférences, journées de formation, programmés tout au long de l'année.

Concernant la gestion de carrière, l'effet réseau joue à plein. Qu'il s'agisse de préparation à la VAE, d'aide à la recherche d'emploi ou de conseils en repositionnement de carrière, les associations proposent des ateliers ad hoc animés par des experts, sans parler évidemment de l'accès à des informations provenant du « marché caché ». Sur internet, certaines associations offrent un espace réservé, avec un accès à des boîtes à outils, fiches pratiques, forums, etc. ainsi que la possibilité de contribuer aux contenus sur un mode collaboratif.

LES VRP D'UN MÉTIER EN MUTATION

Le deuxième point de forte convergence concerne les actions de valorisation du métier, auprès des entreprises, des managers, mais également auprès des étudiants. L'objectif est de faire connaître et reconnaître la spécificité du métier, dans sa réalité concrète. « *Il m'arrive assez souvent d'être face à un directeur ou même un DRH, qui sont incapables de définir le profil d'une assistante de direction. Les jeunes dirigeants, très à l'aise avec l'outil informatique, ne perçoivent pas toujours l'intérêt de la fonction* », raconte Danièle Bacquet. Les associations multiplient les occasions de contacts et d'échanges avec les managers et chefs d'entreprise: réception dans les Chambres de Commerce, visites d'entreprises, invitation de PDG à des débats, ouverture aux problématiques du management...

Autre pôle d'intérêt, le soutien aux nouvelles générations d'assistant(e)s, jugées très motivées. La nouvelle appellation du BTS Assistant manager a visiblement joué un rôle positif en attirant vers la profession plus de garçons, lesquels démontrent une forte implication. Toutefois, comme le rappelle Monique Jany, « *encore beaucoup de jeunes jugent l'assistantat comme une voie de garage alors que ce métier est devenu très exigeant en terme de technicité, il exige un certain savoir-être, de fortes capacités rédactionnelles* ». Les associations se mobilisent largement pour informer les étudiants et leur apporter un soutien: parrainage de promotions, présentation du métier ou du nouveau BTS dans les lycées, développement des relations école-entreprise... VRP d'un métier en mutation, les associations opèrent une veille active afin de proposer à leurs adhérents des actions adaptées aux nouvelles exigences du marché. Quels seront les pistes suivies en 2010?

QUELS DÉBATS EN 2010?

Impact de la crise, évolution du métier et de sa perception dans les entreprises, réforme de la formation continue... les sujets de réflexion ne manquent pas à l'issue d'une année 2009 riche en convulsions.

Danièle Bacquet évoque une évolution de la fonction d'assistante de direction vers une externalisation, un repositionnement qu'elle estime nécessaire. Dans ce cadre, elle imagine un profil de poste où l'opérationnel pur serait remplacé par de la délégation en autonomie sur des dossiers importants. Pour Danièle Bacquet, « *si les véritables assistantes de direction n'a pas trop de souci à se faire, l'avenir est moins sûr pour les assistantes ou les employés de bureau, fonctions sur lesquelles de nombreux postes sont supprimés!* » Une inquiétude partagée par Monique Jany qui présage une baisse des effectifs d'assistantes, accompagnée toutefois d'un relèvement du niveau de compétences: « *Nous sommes en marche vers une réelle professionnalisation du métier. Aujourd'hui, les attentes des entreprises ont changé. Ne pas évoluer, c'est prendre le risque de rester sur la touche* ». Dans ce cadre, la FFMAS désire susciter un débat en 2010 autour de l'écologie relationnelle et du rôle décisif qui pourrait être celui des assistant(e)s en tant que facilitateurs et modérateurs.

Écologie également pour EUMA, mais dans un sens directement lié au développement durable: « *La création de nombreux comités ad hoc dans les entreprises est l'occasion, selon Elisabeth Durand-Mirtain, de réfléchir à la place des assis-*

tantes dans la mise en œuvre de ces politiques.» En 2010, EUMA souhaite également ouvrir un débat sur les outils de développement de carrière pour les assistant(e)s : comment provoquer une évolution et par quels moyens de promotion. La crise? « Elle a eu peu d'impact sur nos débats, affirme Élisabeth Durand-Mirtain. Elle est vécue très différemment selon les pays, et notre dimension européenne nous a sans doute aidé à dédramatiser ».

L'ASSISTANAT, UNE BRANCHE PROFESSIONNELLE?

La reconnaissance de la filière de l'assistantat et du secrétariat comme branche professionnelle est-elle toujours d'actualité ou bien faut-il noyer ce serpent de mer? Pour Yolande Laffont, cet objectif demeure une ligne d'action mobilisatrice. La présidente du Cercle Assist'Pro se fait l'écho de ses adhérents qui constatent que « de plus en plus de missions et de responsabilités nous sont confiées mais les salaires et les conditions de travail, eux, n'évoluent pas ».

Aux côtés de la FFMAS, l'un des objectifs de l'association parisienne est de faire grandir le cercle pour « accroître la représentativité du réseau associatif et se faire entendre des instances gouvernementales et institutionnelles ». Pour Yolande Laffont, « la reconnaissance des métiers de l'assistantat doit passer par une reconnaissance en tant que branche professionnelle à part entière, ce qui implique la mise en place d'une convention collective. Il est temps que le rôle pivot et multiple des assistant(e)s au sein des organisations soit enfin considéré à sa juste valeur. Les assistant(e)s ont su s'adapter aux nouvelles technologies, bien souvent d'ailleurs en s'en remettant à leur initiative et à l'autoformation. Mais aujourd'hui les salaires sont rarement en rapport avec le rôle et les compétences des assistant(e)s ». La création d'une convention collective devrait offrir aux décisionnaires des critères de référence, pour clarifier les missions, ainsi que des barèmes légaux, comme base aux rémunérations, deux piliers qui fondent la reconnaissance d'un métier.

CLAIRE VAN LEEUWEN



« Adhérer aide à rester au top! »

Parfaitement bilingue allemand, Barbara Moulin-Rabel garde de ses origines autrichiennes un très subtil accent qui ne fait que mettre en valeur une excellente maîtrise du français. Son premier employeur l'embauche sur un poste d'assistante export sans même attendre la publication des résultats de son BTS Commerce International. Barbara occupe ensuite différents postes d'assistante auprès des directions principales du groupe Danone. Elle rejoint EUMA fin 2007 alors qu'elle projette de retravailler à l'international. Le premier contact avec l'association sera pris lors d'un dîner. Pour Barbara, « ces dîners sont des moments de grande convivialité qui permettent aux membres de se retrouver et de rencontrer les nouveaux adhérents. On se conseille, on se soutient ».

En professionnelle avertie, Barbara cultive ses réseaux. Elle n'hésite pas à se rendre en solo aux événements, salons ou conférences qui l'intéresse. Son conseil? Ne jamais rester seul: « Avoir une ouverture d'esprit fait partie du savoir-être des assistantes. Appartenir à une association comme EUMA, et participer activement, aide à développer concrètement cette compétence ». L'entraide est également une valeur bien partagée que Barbara a pu tester dès son arrivée chez EUMA: « Chez Vinci Énergies, l'un de mes

directeurs généraux adjoints voyage beaucoup vers la Suisse allemande. Grâce aux outils de mise en relation mis à notre disposition sur le site Internet, j'ai pu facilement demander des conseils aux membres suisses de l'association sur la façon de travailler avec leur pays ».

Barbara répond présente aux diverses sollicitations de l'association. Lors du salon Assist'Expo 2009, elle intervient comme témoin lors d'une conférence. Une expérience de prise de parole devant un large public qu'elle n'est pas prête d'oublier: « J'ai trouvé cela très formateur! » Elle participe également aux travaux de l'équipe communication, n'hésite pas à échanger et à apporter ses idées. En 2010, elle souhaiterait être encore plus active, en prenant par exemple des responsabilités plus régulières liées à la communication. L'année prochaine, elle souhaiterait également avoir la possibilité de participer à l'un des événements organisés par les comités des autres pays européens. Et si Barbara se dit heureuse et fière d'être assistante, elle est également consciente de la nécessité d'une valorisation du métier, à laquelle elle désire prendre part: « Pour moi, être membre, c'est du donnant-donnant. C'est à nous d'être acteur, de contribuer. C'est aussi une façon de rester au top ».

Portrait

Louise Moulin



Barbara Moulin-Rabel
Assistante de direction
générale

(cv express)

- Juin 2008 – à ce jour
Assistante de direction générale
Groupe VINCI Energies
- 2004 – 2008
Assistante de direction marketing
Danone France
Direction générale marketing
- 2000 – 2004
Assistante de direction Grands Comptes
Danone France
Direction commerciale
- 1993 – 2000
Assistante communication
Danone France
Direction des relations humaines
- 1989 – 1993
Assistante de ventes export
BSN Flaconnage
Direction commerciale