

LINDA CAPPELLE

GOODBYE
ASSISTANT,
HELLO
PROFESSIONAL ?

LA (R)ÉVOLUTION DE LA PROFESSION D'ASSISTANT

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	7		
LA (R)ÉVOLUTION DE LA PROFESSION D'ASSISTANT	11	L' APPRENTISSAGE TOUT AU LONG DE LA CARRIÈRE	103
1. Le changement est toujours la seule constante	13	1. 70: apprendre sur le tas	110
2. Le métier du professionnel multilingue	24	2. 20: apprendre les uns des autres	112
3. Fonction critique ou source d'opportunités ?	27	3. 10: apprendre par la formation et les ateliers interactifs	117
4. Une histoire pleine de perspectives	32		
NOUVEAU TITRE DE FONCTION, NOUVELLES COMPÉTENCES	35	LES DIFFÉRENTES DISCIPLINES	123
1. Des formations spécialisées pour une préparation optimale	38	1. Travailler avec ou pour un manager	128
2. Requis: de solides compétences de base	39	2. Travailler au sein de ou pour une équipe	132
3. Les nouvelles compétences font la différence	50		
4. Un succès à long terme	56	L'AVENIR DU PROFESSIONNEL MULTILINGUE	157
TOUTES LES ROUTES MÈNENT À LA CROISSANCE	71	1. L'avenir du marché du travail	160
1. Tout commence par le bon état d'esprit	74	2. L'avenir de la fonction	169
2. La croissance des professionnels multilingues en pratique	76	3. L'avenir du titre de fonction	176
3. Coach your career	84	4. Conclusion: le changement reste la seule constante à l'avenir	178
4. Les salaires aussi augmentent	90	Épilogue	181
		Un grand merci	183
		Sources	184

A large, horizontal, yellow brushstroke graphic with a textured, hand-painted appearance, set against a solid teal background. The text is centered within this brushstroke.

LA
(R)ÉVOLUTION
DE LA
PROFESSION
D'ASSISTANT



1. Le changement est toujours la seule constante

Dix ans. C'est exactement le temps qui s'est écoulé depuis que Bright Plus, l'ancien Secretary Plus, a publié le livre *La profession d'Assistant – La seule constante, c'est le changement*. Et qu'est-ce qui s'avère ? Une décennie plus tard, cette affirmation est toujours d'actualité. Au cours des dix dernières années, la profession a connu une véritable (r)évolution. Une suite de changements qui ont rendu la profession encore plus stimulante, plus polyvalente et plus orientée vers l'avenir. Cela soulève évidemment quelques questions. Quelle influence ces évolutions ont-elles sur les tâches, les responsabilités et la position de l'assistant sur le marché du travail ? Quel impact ont-elles sur le



Au cours des dix dernières années, la profession a connu une véritable (r)évolution.



manager, l'organisation et l'assistant même ? Et qui plus est, compte tenu de toutes ces évolutions, le terme 'assistant' couvre-t-il toujours tous ces changements ? Dans ce livre, nous cherchons des réponses à toutes ces questions et nous nous penchons sur ce que l'avenir réserve à ce métier. Les informations sont basées entre autres sur les tendances et les développements observés, sur des études de marché et sur des discussions avec des

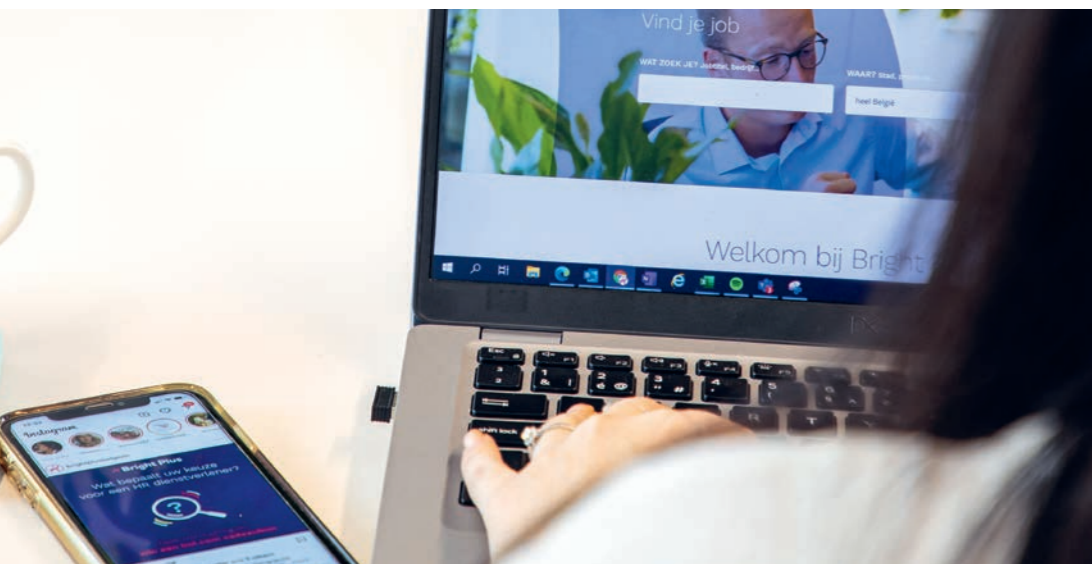
acteurs importants de la pratique et de l'enseignement. Toutes ces idées sont réunies dans ce livre pour ceux qui sont concernés de près ou de loin : assistants, managers, étudiants, professeurs, responsables de formations. Et pour tous ceux qui envisagent cette belle fonction.

Cette (r)évolution dans la pratique

Le métier d'assistant a énormément évolué ces dernières années. Dans le passé, les assistants étaient souvent considérés comme les représentants de leurs managers. Ils géraient leur agenda et parfois le déterminaient aussi. Leur position centrale dans l'organisation leur procurait le rôle de soutien et de point d'ancrage des managers d'un côté et le rôle de point de contact pour les employés de l'autre.

Ce rôle traditionnel est soumis à une certaine pression depuis plusieurs années. Aujourd'hui, les assistants deviennent de plus en plus des sparring-partners et des superviseurs de processus. Non seulement pour le manager, mais aussi pour leurs équipes. Ils sont désormais davantage des metteurs en scène que des acteurs. Avec leurs tâches variées, les assistants apportent toujours une valeur ajoutée indispensable à leurs managers ou se sont transformés en spécialistes dans des domaines variés tels que les ressources humaines, le marketing, la communication, le facility management, la vente et le juridique. Ces changements au sein de la fonction offrent de nouvelles perspectives de carrière structurelles. Mais comment les assistants valorisent-ils ces opportunités au maximum ? Et comment évoluent-ils en fonction de ces développements ?

Dix ans après la dernière édition de l'ouvrage, ces questions restent pertinentes. Les tâches, les fonctions, les normes et les conditions de travail ont



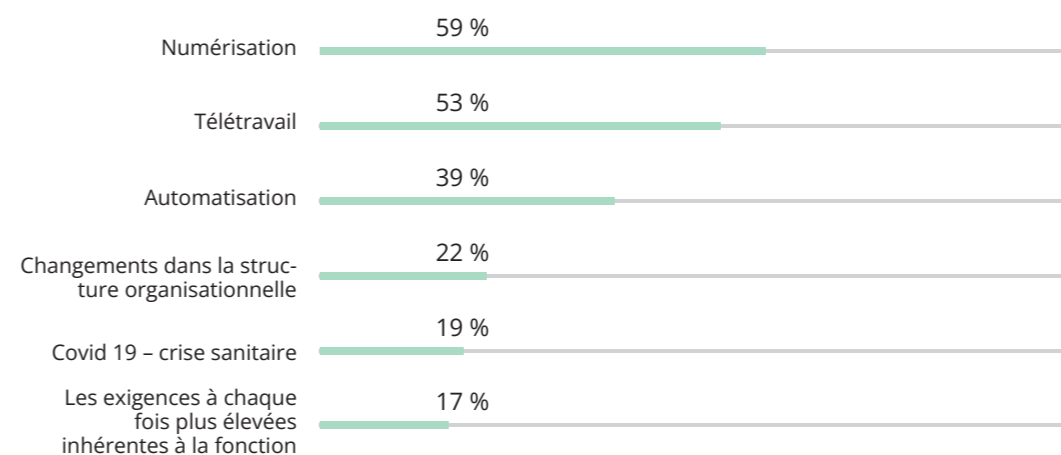
changé de manière structurelle et permanente. Mais le moins que l'on puisse dire, c'est que la perception du métier ne suit pas cette évolution rapide de la réalité. Les nouvelles structures organisationnelles, la numérisation poussée, les outils de planification et de communication avancés et l'importance constante de la gestion des connaissances et de l'information imposent des exigences totalement différentes et plus élevées aux compétences des employés et à l'interprétation de la fonction. Bref, tout est remis en question.

En fait, la fonction d'assistant connaît une telle métamorphose que nous pouvons nous demander si le titre d'assistant ne doit pas être réexaminé d'un œil critique. Le poste existe-t-il toujours sous cette dénomination ? Ou bien le contenu du travail a-t-il désormais dépassé le titre du poste ? Bien sûr, les assistants personnels et les assistants de direction restent des personnes clés dans de nombreuses organisations, mais d'autres professionnels voient leur éventail de fonctions s'élargir, ou choisissent délibérément de se spécialiser dans un domaine particulier.

Nous aborderons plus loin dans ce chapitre la question de savoir quel titre général convient à leur carte de visite ou à leur profil LinkedIn. Mais d'abord, faisons un zoom sur les moteurs qui ont mis en marche cette (r)évolution.

Les moteurs de ce changement

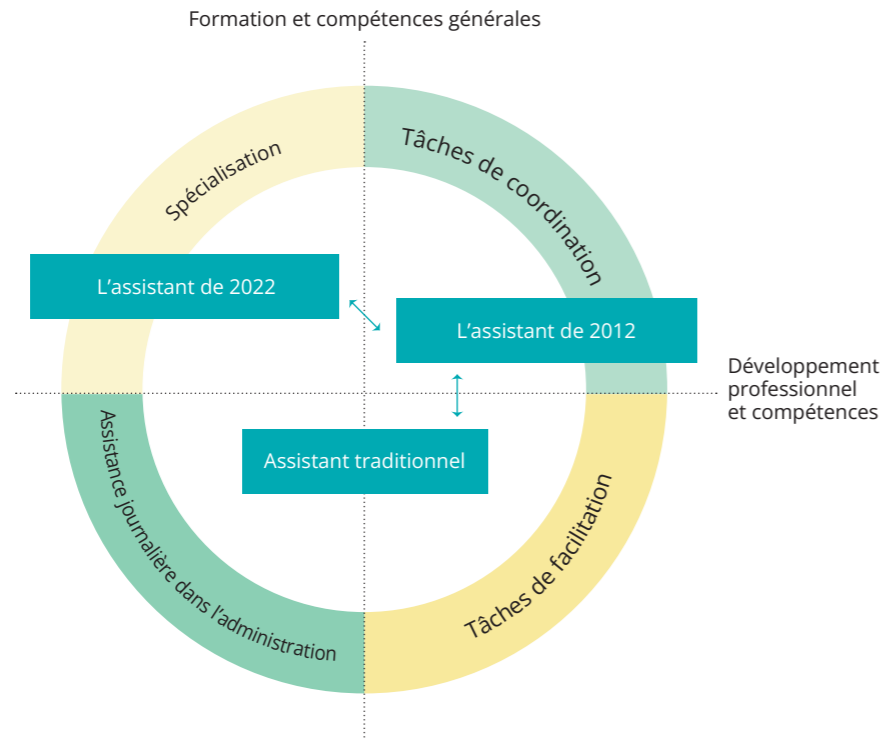
QUELS FACTEURS ONT EU UNE FORTE INFLUENCE SUR LA FONCTION ET LES TÂCHES ?



L'ÉVOLUTION DU JOB D'ASSISTANT

Les assistants - un terme dérivé de l'anglais «to assist» ou aider, soutenir - ont longtemps été considérés comme des employés de soutien qui effectuaient principalement des tâches administratives et exécutives. Aujourd'hui, dans de nombreux cas, cela ne correspond plus à la réalité.

LES TÂCHES ÉVOLUENT



Le label 'assistant' recouvre de nombreuses significations. Les assistants sont parfois responsables d'un département ou d'une équipe, mais la fonction peut aussi être à dominante exécutive. Le terme d'assistant est devenu générique, tout comme le terme de 'manager'. *What's in a name ?* C'est une question qui nous hante ces derniers temps. Après tout, si un poste subit autant de changements, a-t-il besoin d'un nouveau titre général ? D'après nous, oui. Il ne s'agit certainement pas de compromettre l'aspect de l'assistance au travail. Au contraire, les organisations ne peuvent s'en passer. Mais surtout parce que nous sommes à la recherche d'un nouveau titre qui souligne suffisamment l'évolution, le professionnalisme et les responsabilités de la fonction.

Aujourd'hui, les entreprises recherchent de plus en plus des professionnels (m, f, x) hautement qualifiés, proactifs et possédant, dans la plupart des cas, de très bonnes compétences linguistiques. Des professionnels qui ne reculent pas devant les tâches à responsabilité ni devant les missions basées sur des projets. Des professionnels motivés qui se concentrent de plus en plus sur des domaines spécifiques tels que le marketing, les RH, les ventes, le service à la clientèle, l'administratif et la réception, le soutien à la gestion, le juridique, la logistique et bien d'autres encore. Tout comme les managers, les assistants apparaissent dans différents départements, ont leur propre place dans l'équipe et suivent leur propre parcours professionnel.

Les nombreux titres et descriptions de jobs montrent clairement que l'ensemble des fonctions de l'assistant est très riche et varie énormément. Le type d'entreprise et la personne pour laquelle l'assistant travaille ont avant tout une influence particulière sur le contenu de l'ensemble des tâches. Néanmoins, ils ont un point commun : ils sont indispensables à l'équipe ou au manager, assurent le bon déroulement des choses et permettent aux gens de travailler (ensemble) dans les meilleures conditions.

Pourtant, aujourd'hui, seuls 30 % de ces collaborateurs ont un titre de poste comprenant le terme « assistant ». Il y a 10 ans, c'était plus de la moitié. Nous nous attendons à ce que cette forte évolution se poursuive et c'est pourquoi, en concertation avec ces collaborateurs eux-mêmes, des professeurs d'université et des entreprises, nous avons cherché un nouveau terme générique pour cette fonction aux multiples facettes. Pour ce faire, nous avons organisé des tables rondes et réalisé des études de marché.

Pour une fonction dynamique comme celle-ci, le titre actualisé et généralisé devra par conséquent couvrir un large éventail de compétences. Il doit véhiculer les connaissances et l'expertise, le professionnalisme, la qualité et l'enthousiasme, de sorte que chaque employé puisse en être fier à juste titre. C'est pourquoi nous souhaitons vous présenter : LE PROFESSIONNEL MULTILINGUE.



Dajo raconte

Dajo De Prins, conférencier et auteur du livre *Werkgeluk : de fabels, de feiten en de oplossingen (Le bonheur au travail : fables, faits et solutions)* : 'Le

travail a une relation très particulière avec le bonheur. Si nous remontons dans le temps, les gens ont été malheureux pendant longtemps à cause de leur travail. En effet, jusqu'à la période autour de 1820, environ 85 % travaillaient en servitude ou en esclavage. Heureusement, petit à petit, les conditions de travail de la plupart des gens se sont améliorées. Depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale et certainement de nos jours, le travail peut effectivement contribuer à votre sentiment de bonheur. Les gens ressentent par exemple le flow beaucoup plus souvent lorsqu'ils travaillent que lorsqu'ils ne travaillent pas. Le flow est une expérience de pointe qui est presque inégalable. Les employés disent qu'ils se sentent ainsi, surtout lorsque ce qu'ils font est en accord avec leur identité. Il est dès lors important qu'en tant que salarié, vous sachiez ce que vous pouvez retirer d'un emploi, quels sont les beaux aspects de votre travail et quel type de travail peut le mieux contribuer à votre sentiment de bonheur.

De plus, le travail donne souvent aux gens le sentiment de faire quelque chose de significatif. Il contribue non seulement à leur épanouissement personnel ou à leur compte en banque, mais aussi à la société. Les gens sont donc naturellement plus satisfaits de la vie s'ils ont un travail qui leur convient. Pour trouver une telle adéquation avec le poste, l'équipe et l'organisation, vous pouvez faire plusieurs choses.

Fixez des attentes réalistes

Il est important de trouver un équilibre dans ce que vous attendez d'un emploi. Vos attentes ne doivent pas être trop modestes, mais pas trop élevées non plus. Si un emploi peut enrichir votre vie dans une certaine mesure, n'en déduisez pas



Les gens sont naturellement plus satisfaits de la vie s'ils ont un travail qui leur convient.

que vous pouvez y trouver tout ce que vous recherchez. Si vous vous attendez à devenir richissime, à vous développer dans tous les domaines, à devenir célèbre ou à sauver l'humanité, vous serez très probablement déçu.

Apprenez à bien vous connaître

De nombreuses personnes choisissent un emploi en fonction de ce que leurs parents, leurs enseignants ou la société attendent d'elles. Si cette attente ne correspond pas à ce qu'elles sont, le travail ne contribuera guère à leur bonheur. C'est pourquoi il est important d'apprendre à bien se connaître d'abord et d'être honnête avec soi-même. Recherchez les choses pour lesquelles vous êtes doué et que vous aimez. Quels sont vos talents et vos qualités ? Qu'est-ce que vous aimez et qu'est-ce que vous n'aimez pas ? Qu'attendez-vous réellement d'un emploi ?

Pensez à ce que vous trouvez significatif

Certaines personnes se sentent utiles lorsqu'elles peuvent sauver des vies humaines, d'autres lorsqu'elles font du pain. Peu importe ce que vous faites, tant que cela a un sens pour vous. Réfléchissez à la manière dont un emploi a du sens pour vous.

Apprenez à connaître le marché du travail

Il est regrettable que vous deviez faire un choix d'études si tôt dans votre vie d'adulte. À ce moment-là, vous ne savez souvent pas grand-chose du marché du travail et des possibilités qui s'offrent à vous. Par conséquent, essayez d'acquérir autant d'expériences que possible et observez-vous attentivement. Vous pouvez le faire, par exemple, par le biais d'un job de vacances, de contrats temporaires ou de l'externalisation : vous êtes alors employé de manière permanente par un partenaire RH, mais vous travaillez en mode projets pour des clients de différents départements et secteurs.

Faites attention à votre environnement de travail

L'environnement dans lequel vous vous retrouvez a un impact majeur sur votre satisfaction professionnelle. Dans quel cadre vous sentez-vous le mieux ? Avez-vous besoin de beaucoup de contacts avec vos collègues ou préférez-vous travailler seul ? Vous recherchez une atmosphère de travail discrète ou plutôt un bureau animé avec beaucoup de luxe ? Quelles valeurs et normes sont importantes pour vous et comment les retrouvez-vous dans une organisation ? Préférez-vous la sécurité et la sûreté ou l'aventure et l'innovation ? Ce sont tous des éléments auxquels vous pouvez prêter attention pendant votre recherche d'emploi.