



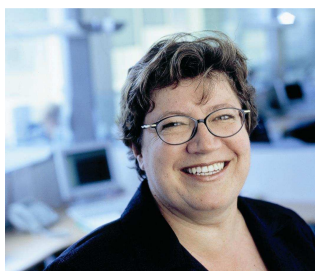
L'édito

Cegos et EUMA France... un partenariat historique

SOMMAIRE

- L'édito : CEGOS et EUMA ... Un partenariat historique
- EUMA Training Day – Helsinki : les leçons d'une incroyable expérience et l'intelligence émotionnelle en pratique
- L'Actu : how to promote EUMA Network in your company?
- EUMA&Corporate : 6^{ème} enquête annuelle Euma/Cegos
- Témoignages : Trophée Ranstad 2010
- Rencontre : Elisabeth Durand-Mirtain et Monsieur Dijoux, Directeur général de l'AGEFA-CGPME
- Bienvenue à ...
- Agenda

Auteur : Christine Harache
Membre Corporate et Affiliate Representative
et Manager Cegos



EUMA et CEGOS, déjà une histoire ancienne ! Entre nous, nous parlons en souriant d'un « partenariat historique ». En effet, ce partenariat est si ancien qu'aucune des personnes actuellement en place dans nos deux organisations n'en a connu l'origine.

Ce que nous, formateurs, apprécions chez EUMA, c'est bien entendu la dimension européenne.

Aucune autre association d'assistantes ne présente cet atout. Il est précieux de « réseauter » au niveau européen et d'élargir sa vision du métier d'assistante au contact d'autres Européennes. C'est d'ailleurs lors des événements européens (Training Day et Conference) que l'on prend vraiment conscience de ce qu'est EUMA. Au-delà des contacts européens, l'association nous apporte bien d'autres richesses au quotidien. EUMA et CEGOS ont noué au fil du temps un réel partenariat. Citons quelques réalisations :

- Une enquête sur le métier d'assistante menée tous les ans depuis 2005. Nous vous présentons le lancement de la 6^{ème} dans cette newsletter ;
- La participation régulière de membres EUMA France à nos jurys de certification. Une participation très appréciée des formateurs et des candidates qui bénéficient du feedback et des conseils d'une professionnelle expérimentée ;
- Une présence de membres EUMA France à certaines de nos réunions d'équipe. Cette présence est précieuse. Elle nous permet d'affiner notre connaissance de vos besoins et de tester la pertinence de nos idées de nouvelles formations ;
- Deux formations créées en commun et estampillées « recommandée par EUMA » dans le catalogue CEGOS : les 5 clés de l'excellence professionnelle en 2008 et Office Manager en 2009. Ces formations sont d'ores et déjà des best-sellers ;
- L'animation par nos formateurs de formations destinées aux membres EUMA France : la prise de notes, la créativité,
- Un échange de visibilité : CEGOS est très présent dans la communication EUMA et EUMA dans la communication CEGOS,
- etc., etc.

Je terminerai cette longue liste en mentionnant la **dimension amicale et conviviale de l'association**. Une dimension qui a toute son importance.

EUMA est une association professionnelle et aussi une association très chaleureuse



L'info européenne - EUMA Training Day – Helsinki

Les leçons d'une incroyable expérience

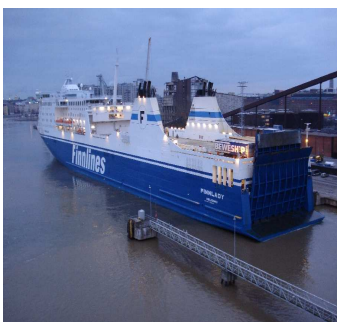
Auteur : Martine Lamy, Membre active



Helsinki



« Monsieur Léopard »



Notre bateau
Le Finnlady

Cet intitulé me laisse encore rêveuse.

Nul besoin je pense de relater une fois de plus les événements naturels incroyables. Les médias ont suffisamment relayé les effets désastreux de ce volcan islandais sur l'économie européenne et mondiale bloquant des centaines de milliers de personnes.

Le volcan a eu également des effets inattendus à l'échelle de EUMA.

Nombre de participants n'ont pu nous rejoindre dans le Nord de l'Europe. Ce fut également le cas de l'intervenante ! Les finlandaises ont remplacé cette dernière par un personnage étonnant, vêtu d'une veste en léopard, recruté sur place, qui a assuré une présentation face à un auditoire peu nombreux. La majeure partie d'entre nous était retenue hors de la salle de conférence, à la recherche active d'une solution de retour.

Les absents ont toujours tort, cette fois-ci l'adage ne fut pas vérifié !

Lors de mes précédents Trainings Days, je regrettais que le temps d'échange entre les membres ne soit pas assez important. Cette fois-ci ce fut une **occasion exceptionnelle** de rencontrer d'autres membres.

Si nos conversations ont été exclusivement axées sur les moyens de **trouver une solution pour sortir du Nord de l'Europe**,

sur les modes de transport trouvés par les uns ou les autres, nous avons pu, après l'avoir trouvé, avoir des échanges denses, amicaux avec les différentes nationalités représentées au Hilton d'Helsinki où se tenait l'évènement.

Euma nous aura permis de parfaire nos connaissances géographiques européennes.

En l'absence de trafic aérien, toutes les solutions ont été tentées : bateaux vers Tallinn, vers Stockholm, vers Travemünde (28 heures de traversée). Les moyens terrestres ayant été pris d'assaut un autocar a été loué en Slovaquie, partant à vide mais permettant de traverser différents pays européens dont une partie de l'Allemagne et se dirigeant vers l'Est. Des voitures ont été louées par celles qui ont pu en trouver et qui avaient pris la précaution de prendre un permis de conduire en poche pour affronter les 2000 kilomètres de route, les trains ont été largement utilisés malgré les très nombreux changements à réaliser. Les plus malchanceuses de nous furent les grecques, les chypriotes, les anglaises... qui attendaient toujours une solution au moment de notre départ.

Dès lors que nos billets électroniques furent émis, une ambiance étonnante.

Des touristes jouaient au piano dans le hall du Hilton, des réunions spontanées des membres de EUMA eurent lieu dans le business center, puis dans le lobby de l'hôtel autour d'un verre. Tout ceci aura permis des **échanges amicaux et sympathiques.**

Des repas furent partagés, du shopping pour les unes, des visites culturelles pour les autres. **Un véritable networking** se sera mis en place.

« Emotional intelligence » était la thématique de notre venue, elle aura permis une mise à l'épreuve de celle de chacune d'entre nous. L'application pratique aura dépassé la formation !

Que retenir de cette expérience ?

EUMA est une organisation européenne formidable.

Les participantes auront partagé des expériences uniques dont chacune est sortie grandie. Une aura dominé sa peur et aura voyagé pour la première fois en bateau, une autre aura eu à se rendre auprès des services de l'Ambassade afin de refaire un passeport d'urgence. Les échanges ont été réels. Nous avons expérimenté la **solidarité, l'échange d'informations** et d'affaires personnelles, le **partage**, la **cohabitation** avec une parfaite entente, **l'écoute**, la pratique de l'anglais et de l'allemand.

Souhaitons malgré tout que cette expérience soit unique.



L'intelligence émotionnelle en pratique

Auteur : Fabienne Leclerc, Membre active

Rien de mieux qu'un week-end à Helsinki mi-avril 2010, cité prisonnière des cendres du volcan islandais.

Monsieur LEOPARD (c'était son costume, car je ne me souviens pas de son vrai nom) a su captiver son auditoire **SAUF** les assistantes françaises qui (en bonnes gauloises...) ont vite pris conscience que le ciel allait leur tomber sur la tête.

En effet, après une 1 h 30 de séminaire (mon premier training day européen!), il a fallu nous préoccuper de la meilleure façon de quitter Helsinki et j'ai vite compris le bien-fondé de notre association : **entr'aide, partage d'informations, communication, soutien moral**... Même si nous n'avons pas toutes opté pour les mêmes itinéraires à cause de surbooking, nous nous sommes soutenues à distance jusqu'à nos arrivées respectives.

Nous tirons un énorme bénéfice humain, un sentiment d'humilité et une notion de partage que la vie actuelle nous fait parfois oublier.

*Une belle leçon
de vie à mettre
en pratique
tous les jours...
en bonne
intelligence*

L'actu

How to promote EUMA network in your company ?

How about inviting your
work colleagues
To a "Lunch & Learn Session"?

This was experienced on Friday, 26-March in the Schlumberger Paris-based offices where 15 Executive Assistants gathered for a **lunch & Learn session** followed by an introduction to EUMA via a slide presentation co-presented by Monique Garcia, EUMA France President and by Elisabeth Durand-Mirtain, EUMA France PR Officer.

The format of the "Lunch & Learn" session was set as follows:

- 12:15: Kick-off (Welcoming Drinks & finger-buffet)
- 12:35: Opening words (Schlumberger Personnel Manager - France)
- 12:45: Information on EUMA – Presentation made by Monique Garcia & Elisabeth Durand-Mirtain by followed by a Q&A session.
- 13:30: End

The event went very well and the audience was captivated. It was an enriching, eye-opening session for all attendees.

Why was it so successful?... mainly due to a combination of key elements, such as:

- very **good internal communication with the Personnel Manager** who was very keen to promote the session.

Be ready to welcome new EUMA
Members working for Schlumberger
during the up coming
networking events

- **the format of the session** was appropriate: offering a Lunch allows work colleagues from different locations to gather and network.

- **the theme of the session on EUMA** was of direct relevance to the audience.

- the support & the presence of key EUMA France representatives.

I personally encourage you to host such informative sessions.

It is an **opportunity to gain confidence** since you (as being the main Host of the Event) are in charge of presenting/welcoming/leading the initiative. It is also an adequate way of promoting your profession within your organization and of developing your (& your work colleagues) knowledge sharing skills too.

If you are tempted to proceed the same way, **then do not hesitate to coordinate such event** and to pave the way for a recognition of our profession within your organization.

If you need any guidance, you are very welcome to contact me. No doubt that you will also obtain full support of Monique or Elisabeth.

Auteur :
Catherine Castetbon
Membre active
Schlumberger Executive
Assistant who joined
EUMA-FR in December
2009



EUMA & CORPORATE Member

6^{ème} enquête annuelle Euma/Cegos

Une nouvelle fois, **Euma France et Cegos s'associent pour conduire une grande enquête sur le métier d'assistante.**

Depuis 2005, nous avons abordé le métier chaque année sous un angle différent. Ce qui nous a permis d'en construire peu à peu le portrait.

L'angle choisi en 2010 est

Quelle valeur ajoutée pour l'assistant(e) en 2010 ?



Un sujet d'actualité et polémique qui se décline autour plusieurs axes :

- Dans un monde caractérisé par l'évolution et la diffusion des technologies (Web 2.0, blackberry, Iphone, etc.), l'assistant(e) n'est-il (elle) pas en train de perdre son statut de spécialiste de la bureautique et des technologies ?
- Avec l'information qui arrive à tous en permanence, peut-il (elle) encore se prétendre le garant de l'information ?
- Après d'une nouvelle génération de managers technophiles, autonomes et dont le rapport à l'entreprise est très différent, a-t-il (elle) encore un rôle à jouer ? Quelle peut être sa contribution ?

Nous avons besoin de vous

Nous avons besoin de vos bonnes idées pour construire un questionnaire d'enquête complet et pertinent.

Quels thèmes, quelles questions verriez-vous figurer dans ce questionnaire ?

Merci de bien vouloir adresser vos réponses à l'adresse suivante : charache@cegos.fr.

Pour mémoire : les enquêtes des années précédentes

- 2005 : enquête généraliste sur le métier d'assistante : « *métiers et compétences des assistantes* »,
- 2006 : avec l'aide du réseau EUMA Europe : « *l'assistante européenne* ».
- 2007 : « *le pouvoir des assistantes* »
- 2008, « *le rôle de l'assistante dans le knowlegde management* »
- 2009 : la collaboration manager/assistante : « *Assistante/Manager : un binôme pour la performance* »

Le planning de l'enquête

L'élaboration du questionnaire est la première étape. Les étapes suivantes seront :

- La mise en ligne du questionnaire sur un site web
- La communication autour du questionnaire : Euma et Cegos
- Le dépouillement des résultats par l'Observatoire Cegos
- La communication des résultats.

Cinq enquêtes ont été réalisées :

Les résultats des enquêtes de 2006 à 2009 sont téléchargeables sur la page partenaires du site EUMA France :

<http://www.euma-france.org/partenaires.html>



Témoignages

Finale des Trophées de l'Assistanat Randstad 2010

Virginie Labourdette, Laurence Pinosa et Catherine Tresgots Membres du jury

Auteur : Catherine Tresgots, Membre active

Le 15 avril, Randstad avait déroulé le tapis rouge pour accueillir les candidats à la **finale des Trophées 2010 de l'Assistanat**. Le déploiement de moyens était impressionnant : équipe de tournage, photographes et de nombreux invités dont certains représentants de la direction de Randstad, s'étaient déplacés pour l'occasion. Les 3 catégories : assistant commercial, assistant de direction et assistant bilingue anglais réunissaient des jurys composés de professionnels du recrutement et de la formation, ainsi que trois assistantes, membres d'EUMA.

En tant que membre du jury, nous devions évaluer les candidats sur une vingtaine de critères tels que la créativité, la réactivité, l'esprit de synthèse, la maîtrise du stress, etc. J'étais moi-même incluse dans la catégorie assistante commerciale. Les 4 finalistes y étaient soumises à un jeu de rôle où elles devaient déployer tout leur talent pour satisfaire au mieux une cliente mécontente, incarnée par une comédienne, qui s'ingéniait à les faire parler et à les pousser dans leur retranchement.

Il est intéressant de noter comment sur une mise en situation qui ne durait en tout qu'une vingtaine de minutes, les membres du jury réussissaient à discerner les **traits principaux de la personnalité** des candidates et parvenaient généralement aux mêmes conclusions en délibération.

Euma a toute sa place dans ce genre de manifestations. Au sein du jury, mon avis était particulièrement écouté, comme j'étais la seule personne étant réellement confrontée sur le terrain à la réalité du métier d'assistante. Ce type d'événement est particulièrement utile pour **mettre en valeur notre profession** et représente un excellent tremplin pour les finalistes et lauréats qui pourront indiquer leur nomination sur leur CV. On peut cependant s'interroger sur le processus de sélection. En effet les candidats étaient choisis sur des critères principalement basés sur la maîtrise des outils, et de ce fait, la majorité d'entre eux étaient des juniors ou des étudiants en BTS. Une orientation vers des tests et des entretiens privilégiant l'expérience, les compétences métier et relationnelles serait donc souhaitable pour les Trophées 2011.



**Les lauréats et
l'équipe Randstad**

Les candidats (3 femmes et 1 homme) devaient réaliser des communications téléphoniques en anglais ; jouant le rôle de l'assistant(e) d'un directeur qui organise un séminaire Marketing pour 18 personnes dans un hôtel à Londres.

Le comédien (situé dans une autre pièce) jouait le rôle de l'employé de l'hôtel chargé des réservations. Nous suivions la conversation grâce au haut-parleur.

L'assistant(e) disposait de documents et informations pour l'aider à préparer la réservation. En fonction de critères et en respectant un budget, il/elle était amenée à sélectionner le ou les hôtels

L'objectif du jury était de mettre en valeur, à l'aide d'un tableau multi critères, les qualités de chaque candidat et les points à améliorer.

J'ai remarqué l'enthousiasme des candidats pour participer à ce jeu de rôle. Côté jury, nous étions très rapidement d'accord sur le profil (dans le cadre de cette mise en situation) de chaque candidat.

Ce fut une expérience intéressante pour tous y compris les organisateurs, et pour les candidats (tous juniors) certainement un bon coup de pouce pour se lancer sur le marché de l'emploi.

Auteurs : Virginie Labourdette et Laurence Pinosa, , Membres actives



RENCONTRE ...

Avec Monsieur Dijoux, Directeur Général de l'AGEFA-CGPM

Auteur : Elisabeth Durand-Mirtain, PRO



AGEFA, « bras armé de la CGPME, organisation patronale interprofessionnelle ». CGPME : représente et défend les petites et moyennes entreprises tous secteurs confondus, tant au niveau national qu'international.

1,3 millions d'adhérents

MISSIONS de L'AGEFA
Promouvoir et développer la formation professionnelle
Collecter la taxe d'apprentissage

La première rencontre a eu lieu lors des séminaires EURO-AST ; l'AGEFA étant l'un des partenaires. Puis, Monsieur Dijoux a souhaité un rendez-vous.

L'objet de la rencontre était de se connaître d'une part et de cerner quels liens EUMA et l'AGEFA pouvaient tisser, d'autre part.

L'entretien a eu plusieurs phases. Tout d'abord un échange sur le BTS Assistant de Manager. L'AGEFA, très impliqué dans les refontes de diplôme, est le premier financeur de l'Education Nationale.

Le degré d'exigence du BTS Assistant de Manager

L'AGEFA-CGPME se pose la question du degré d'exigence du BTS Assistant de Manager ; en particulier, en raison de la présence obligatoire d'une deuxième langue. D'après Monsieur Dijoux, ce BTS devrait être renforcé par une licence professionnelle pour lui donner une finalité professionnelle.

Convaincre les PME que le BTS Assistant de Manager peut permettre un emploi

L'autre point abordé par Monsieur Dijoux est le seuil de recrutement du BTS Assistant de Manager. Fort de nouvelles compétences comme l'aide à la décision, le BTS n'a-t-il pas élevé le seuil de recrutement ?

EURO-AST met en œuvre les fonctions d'accompagnement de l'Assistant(e)

Partenaire EURO-AST, l'AGEFA a été « l'oreille attentive » et la représentation de l'entreprise dans la construction de la référence commune. Celle-ci sera opérationnelle en 2011. Monsieur Dijoux évoque la mise en œuvre d'EURO-AST dans sa partie « fonctions d'accompagnement » aux missions du dirigeant.

Les assistant(e)s et l'entreprise : deux mondes qui se connaissent peu

Pour Monsieur Dijoux, puisque le rôle de l'assistant(e) est de divulguer et de faire passer le message concernant les missions de l'entreprise, elle (il) est le premier interlocuteur des dirigeants de ses entreprises. Pourtant, d'après lui, malgré une collaboration étroite, les deux protagonistes nourrissent parfois **un certain nombre d'idées fausses** sur eux. Certaines remarques trahissent une **méconnaissance mutuelle** ; surtout des rôles.

Il y a un effort à faire pour éclairer les consciences et expliquer sans relâche les missions de l'un(e) et l'autre.

Une coopération EUMA/AGEFA-CGPME

Pour remédier à cela, Monsieur Dijoux propose à **EUMA d'aider l'AGEFA et la CGPME à développer sa vision du métier de l'assistant(e)** et, par conséquent, propose une intervention d'une assistant(e) ou d'un(e) spécialiste au sein d'une entreprise.

Parallèlement, un dirigeant adhérent de la CGPME (et Monsieur Dijoux lui-même) offre un exposé et un débat à EUMA France sur l'entreprise.

A suivre ...



BIENVENUE A ...

Contacts nationaux

Présidente

Monique Garcia

M +33(6) 14 94 79 64

monique@euma-france.org

Vice-présidente

Suzanne Molinier

M +33(6) 15 63 12 46

suzanne@euma-france.org

Responsable des Relations Publiques

Elisabeth Durand-Mirtain

M +33(6) 13 51 11 26

elisabeth@euma-france.org

Trésorière

Solange Kieffer

M +33(6) 75 55 16 40

solange@euma-france.org

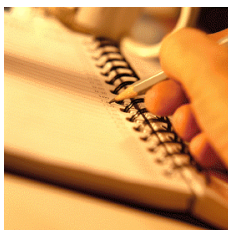
EUMA sur le Web !

Retrouvez-nous, à l'adresse :

www.euma-france.org

www.euma.org

- Christine Canino - Chambre régionale de commerce (76)
- Catherine Castetbon - Schlumberger (75)
- Hélène Collado - Paul Capital France (75)
- Elodie Coutand - GESEC (37)
- Carole Galy - Schlumberger (75)
- Patricia Julien - Alstom (75)
- Renée Kozak - Agence Urbanisme ESO (91)
- Catherine Lacombe - Amcor Flexibles Sarrebourg (57)
- Sylvie Noël - Alcatel Lucent (78)
- Sandrine Poilbois - Interbrand (75)
- Dominique Vigouroux (91)
- Sophie Zammit - BT France (92)



AGENDA

19 juin 2010

08 h 45 - Assemblée générale annuelle EUMA France
Novotel les Halles - Paris
14 h00 - Atelier découverte « booster sa mémoire »

2 juillet 2010

Dîner d'été



Un nouveau partenaire

www.chateauform.com



21 & 23 October 2010 - Brussels

36th Annual Conference and AGM - A brave new world Focus on what matter for your future

Nos partenaires

