

### Dans ce numéro :

Augmenter ses performances, les clés d'une bonne santé	2
Les enjeux du changement	4
La dématérialisation	6
Le fond et la forme	8
Rencontre avec les étudiants de l'école Pigier	10
Remerciements et événements à venir	10
Nos partenaires	11

### Le 19 avril ce sera la fête des secrétaires !

Chaque année, le 3<sup>ème</sup> jeudi du mois d'avril, Le CLASS convie ses membres à une soirée qui est en réalité une pure création des États-Unis : « La fête des secrétaires ».

#### Historique bref de la fête des secrétaires

Créée en 1951, la fête des secrétaires avait pour but de promouvoir cette fonction. En effet, le métier de secrétaire souffrait d'une image négative. L'analyse cinématographique de cette époque confirme cette image avec par exemple le film "Chéri je me sens rajeunir". Ce dernier montre ainsi une secrétaire (Marilyn Monroe) pas très futée et qui ne sait même pas taper correctement à la machine à écrire ! Les États-Unis souffrait donc d'une pénurie dans cette profession majoritairement féminine. Par la suite, cette fête des secrétaires est importée en Europe dans les années 90 grâce à des entreprises américaines comme Ford ou Apple.

### Partenaires :



#### La secrétaire assistante joue un rôle clé dans l'entreprise

Elle est son visage lorsqu'elle accueille des visiteurs, sa voix lorsqu'elle répond au téléphone et bien souvent sa plume pour les mails et les courriers. Beaucoup d'informations et de demandes passent par elle. Si on en parle plutôt au féminin, c'est que ce poste est très majoritairement occupé par des femmes ! Le métier de secrétaire a bien changé. Moins nombreuses et mieux formées, elles doivent faire preuve d'organisation, d'autonomie et d'un excellent relationnel. Le premier reflet de leur entreprise, ce sont elles !

C'est année encore nous nous retrouverons jeudi 19 avril prochain pour une soirée conviviale !

Mardi 12 décembre 2017, à l'hôtel **Best Western Charlemagne**, **Carole Bertrand-Vivier** est venue nous parler de son métier de naturopathe qu'elle exerce depuis plus de 20 ans.



Elle a débuté la naturopathie à la suite de la naissance de sa fille, par désir de trouver d'autres solutions que celles proposées par le monde médical et avoir un mode d'alimentation plus sain pour sa famille.



Elle effectue des consultations individuelles en naturopathie surtout pour les maladies très difficiles à résoudre comme les cancers et en somato-psychothérapie pour les jeunes et les moins jeunes sur tous les blocages de la vie courante comme des situations anciennes non réglées.

### Définition de la naturopathie

La naturopathie, c'est l'art de se soigner au naturel. C'est une approche globale (corps et esprit) qui consiste à conseiller des plantes sous toutes leurs formes, une alimentation saine, une bonne oxygénation. La naturopathie proscrit tous les produits chimiques. Elle est en adéquation avec le serment d'Hippocrate qui prône le respect du vivant et les bienfaits de la nature sur la santé humaine. « *Que ton aliment soit ton médicament* ».



### Pratique de la naturopathie

Afin d'accompagner au mieux ses patients, Carole Bertrand-Vivier les incite à se poser les bonnes questions sur leur mode de vie, à écouter leur corps et s'interroger sur leur éventuel mal-être car les deux sont souvent liés. Le naturopathe est à différencier du nutritionniste ou du diététicien car il prend en compte l'approche psychologique du patient. Il parle aussi de diététique et de nutrition mais c'est bien plus que cela.

Il prend le temps de comprendre une personne sur tous les plans. Il s'adapte à chaque individu pour qu'il prenne plaisir à se soigner, devienne autonome et se sente en meilleure forme pour faire face aux contraintes du quotidien. « *Je suis fait de ce que je mange !* »

Il ne parle pas de régime et aide le patient à se sentir mieux dans son corps et dans sa vie grâce à une alimentation équilibrée. On évite ainsi le stress dû aux frustrations et aux « craquages obligatoires » lors d'un régime classique qui contribue à la baisse de l'estime de soi.

### **Conséquences d'une mauvaise alimentation**

Une mauvaise alimentation peut entraîner des problèmes de surpoids mais aussi des maladies dues à des excès de substances néfastes appelées les toxines. On nomme cet état de saturation la toxilymphémie. Elle est donc causée par une présence de toxines trop importantes et non éliminées. Cette toxilymphémie provoque une baisse de la vitalité, un affaiblissement des défenses immunitaires et l'on s'expose alors à des maladies plus graves.

Les éléments la provoquant sont les métaux lourds, la pollution chimique contenue dans les aliments, les résidus médicamenteux...

Les aliments à privilégier sont : les fruits et légumes frais, verts et de saison, les légumes lacto-fermentés, les graines germées, les fruits secs, les céréales, les légumineuses.

Les aliments à éviter sont : le lait de vache et les céréales contenant du gluten (car il y a de plus en plus d'intolérances), les viandes issues d'animaux qui ne sont pas élevés au grand air dans des conditions adaptées, les excitants tels que le café, le thé, les aliments gras, sucrés, salés que l'on trouve en supermarchés.

### **Conclusion**

La naturopathie contribue ainsi à la promotion d'une santé globale et durable, qui ne se substitue jamais à la médecine conventionnelle. Elle s'inscrit en parfaite complémentarité avec les autres pratiques sanitaires, médicales et/ou paramédicales.

**Carole Bertrand-Vivier**

**Léa Desbiolles, étudiante Assomption Bellevue**



Pour commencer l'année 2018 de la meilleure des façons, c'est dans un lieu atypique, **La Rive**, que **Claude Mondière**, coach certifiée, nous a parlé du changement.



### Qu'est-ce que le changement ?

Il s'agit d'un passage d'un état à un autre qui peut s'exercer dans des domaines et à des niveaux très divers.

### Pourquoi résiste-t-on au changement ?

C'est un mécanisme naturel, il s'agit de l'homéostasie, soit un phénomène physiologique de résistance au changement.

Changer c'est aller du connu à l'inconnu. C'est avant tout un processus personnel d'adaptation. Le changement vient de ce qui nous est extérieur. La transformation est un chemin intérieur que nous empruntons pour nous adapter au changement extérieur.



### Qu'est-ce qu'une transformation ?

C'est entreprendre, changer de métier, changer de situation personnelle, changer de style de vie, gérer un licenciement ou une rupture. Ces événements nous conduisent vers une nouvelle identité professionnelle ou personnelle et donc, une nouvelle vision portée sur soi.

### Le changement est-il fait pour vous ?

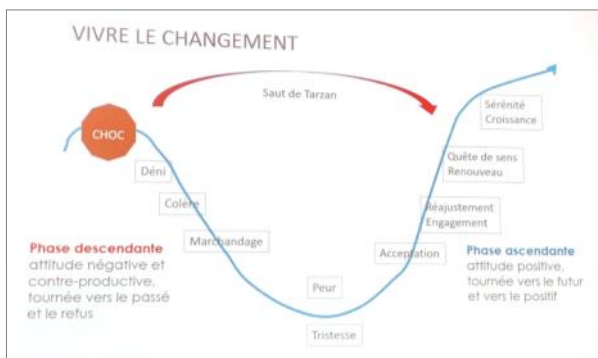
Voici les questions qu'il faut se poser :

- Comment réagissez-vous au changement ? Est-il imposé ? Normal ? Souhaité ? Vous fait-il peur ? Attractif ?
- Etes-vous prêts à modifier vos habitudes ? Vos comportements ? Votre culture ?
- Est-ce une prise de risque ?

---

**« Remplacer les : il faut, je dois par j'ai envie ... »**

---



Pour vivre le changement de la meilleure façon, il faut lui donner un sens.

### Quels sont les enjeux du changement personnel ?

Changer, oui, mais à quel prix ?

La première étape est généralement celle du questionnement et de l' introspection.

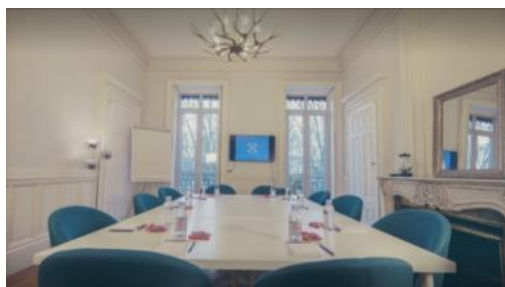
De quoi ai-je vraiment envie pour me réaliser ? Pour quel objectif ? A quel stade de changement je me situe ? Quelle est ma perception de la situation ? Quelle autre perception pourrait-il y avoir ?

Il est aussi nécessaire de réfléchir sur ses valeurs : qu'est ce qui est important pour moi ? Ainsi que de faire un point sur ses croyances : sont-elles utiles ? Efficaces ? Permettent-elles d'atteindre les objectifs ?

Claude Mondière, pour terminer son intervention passionnante, nous a invités à nous questionner sur cette dernière interrogation : attendez-vous d'avoir la permission pour créer les vues de vos rêves ? Osez ! Autorisez vous à vous lancer, à vous écouter, à rater, à apprendre et à progresser !

**Nora Kébir**

**« Plutôt que de lutter contre le changement, dansons avec... »**



Nous avons retrouvé, jeudi 8 février 2018, **Yoann Houeix**, animateur du réseau des franchisés au sein de l'école **Pigier** pour aborder la thématique de la dématérialisation.



La dématérialisation est le remplacement de supports d'information matériels (souvent papier), par des fichiers informatiques et des ordinateurs. La dématérialisation est née dès 1967 avec la disquette. Elle est plus rapide et moins coûteuse.

Les trois principaux secteurs d'activité où elle est employée sont les suivants :

- Les éditeurs de logiciels tels que ESKER, CPRO.
- Les scanners.
- Le cloud : la France est très douée pour la GED (Gestion Électronique des Documents).

Le marché de la dématérialisation reste faible : il représentera 14 milliards d'euros pour 2018 pour 67 000 salariés. Yoann Houeix nous a fait part de constats chiffrés :

- 150 heures perdues par an à rechercher des documents perdus ou mal classés !
- Un document est copié 10 fois mais n'ai lu qu'une seule fois.
- Le système de classification évolue tous les 6 mois (création ou suppression de sous-dossiers,...).
- La recherche d'un document coûte plus chère que sa création !
- 80 % des entreprises font faillite car elles n'ont pas protégé les documents essentiels à leur reprise.

Le cadre légal concernant la dématérialisation évolue. Depuis le 1<sup>er</sup> février 2017, la fiche de paie est dématérialisée. De plus, elle doit être conservée 50 ans par l'entreprise. La loi indique que l'on a le droit de tout dématérialiser. Ce processus fonctionne en comptabilité : les documents sont scannés puis envoyés par email.

La facture électronique permet de consommer moins, à plusieurs niveaux : pas de papier, pas d'impression, pas de frais postaux. Elle permet aussi aux fournisseurs de réduire leurs coûts, et pas uniquement de faire un geste envers l'écologie.

### **Pourquoi mettre en place la dématérialisation ? Quels sont les objectifs des entreprises ?**

- Les relations sont plus fiables avec les fournisseurs.
- Une réduction des coûts et un gain de productivité.
- Une intégration complète avec le logiciel de facturation (les factures électroniques ont une valeur probante et irréfutable).

On observe aussi des limites à l'installation de ce processus : sa mise en place est lourde et complexe. Il faut informer et mobiliser tout le personnel concerné. Il y a d'ailleurs d'énormes flous juridiques. Le Plan France Numérique 2020 prévoit que : "*Le papier devra être définitivement abandonné et l'intégralité des démarches administratives devront être dématérialisées.*"

De sérieuses limites existent encore : la question de la valeur officielle d'une facture EDF. Le client peut imprimer sa facture à partir du fichier PDF sur son imprimante. Mais cette impression, contrairement à la facture papier, n'est pas opposable juridiquement et ne peut constituer un justificatif fiscal. Il peut aussi y avoir des problèmes de sécurité des données qui peuvent être piratées, des mots de passe perdus...

Cécile Lenoir





### *...ou l'un des aspects de la valeur ajoutée que peut apporter une assistante*

Vue de l'extérieur, la fonction de l'assistante consiste, en majeure partie, à mettre en forme des documents : lettres, rapports, tableaux de bord, présentations... Dans la réalité, cette fonction n'est pas la plus importante même si c'est la plus visible.

#### **Au carrefour de l'information et des décisions**

De par sa position stratégique, en rapport avec les décideurs des différents services de l'entreprise, souvent courroie de transmission officieuse entre la hiérarchie et la base, elle a connaissance d'un volume considérable d'informations, d'états d'âme, de problèmes, de conflits, de grognes...

L'assistante d'un directeur commercial a en ligne quotidiennement les chefs de vente, les commerciaux, les revendeurs... et se trouve ainsi informée des réussites et des échecs de tel ou tel, de la réussite prévisible d'une promotion, des interrogations sur la politique commerciale, des attentes sur les produits...

Cet état de fait lui donne la possibilité d'agir non seulement sur la mise en forme d'un document mais aussi d'apporter à son « N + 1 » une valeur ajoutée très intéressante sur le contenu.  
En somme : **le fond et la forme !**



#### **L'exemple des présentations**

Pour vous donner un exemple précis de cet apport de valeur ajoutée, je peux vous parler d'une intervention de conseil et de formation que j'ai faite chez l'un de mes clients. Le problème posé était celui d'une mauvaise communication entre l'assistante et son supérieur hiérarchique pour la création de présentations PowerPoint.

La solution que j'ai proposée fut basée sur la création de binômes cadre / assistante et sur la clarification du « Qui fait quoi ? »



La démarche fut définie de la manière suivante :

1. Briefing à l'assistante pour répondre aux questions essentielles : quel message, à qui, sur quel ton, avec quels arguments ? Cette phase est essentielle car elle impose une clarification intellectuelle de la demande et elle donne à l'assistante une base de travail bien définie.
2. L'assistante propose à son « N + 1 » un scénario de la présentation. Elle précise le style de la présentation : visuelle, informative, pédagogique, chiffrée... les arguments essentiels (faits, chiffres, témoignages), l'univers graphique...
3. L'étape suivante est celle de la validation du scénario, avec ou sans modifications.
4. L'assistante crée alors la présentation à partir de ce scénario validé. Elle réalise les différents écrans mais aussi les « pages de commentaires ». Ces pages sont très souvent ignorées des utilisateurs de PowerPoint. Destinées à être imprimées et remises au présentateur, elles montrent la copie d'écran en haut de la feuille et des commentaires dans le reste de la page. Et c'est là que l'assistante peut apporter sa valeur ajoutée.

Elle peut ainsi apporter toutes sortes d'informations :

- Un tableau Excel qui explique ou justifie une décision.
- Le nom d'un commercial qui a réussi une belle mise en place et qui peut en témoigner.
- L'exemple d'un concurrent ou d'un pays étranger.
- « Attention ! Untel va vous contredire sur tel fait dans cet écran. »
- « Ne répondez pas tout de suite à telle question, la réponse est sur la diapo 12. »
- « Racontez telle anecdote. »

Avec une telle méthode, le présentateur pourra prendre connaissance de ces pages de commentaires dans le TGV, y ajouter ses remarques, et ainsi se sentir prêt à interpréter cette présentation dans laquelle l'assistante a défini la forme mais aussi contribué à la richesse du message !

---

**« La forme, c'est le fond qui remonte à la surface »**

**Victor Hugo**

---



## Rencontre au sein de l'école Pigier

Vendredi 10 novembre 2017, l'école **Pigier** Lyon a eu le plaisir de recevoir Maryse Brun, Présidente du CLASS, accompagnée d'Evelyne Boznar et Alexandra Catherine, membres de l'association.



Elles nous ont présenté leurs différents parcours professionnels, parfois atypiques, mettant en avant les qualités essentielles attendues pour ce métier : sens de l'organisation, adaptabilité et surtout une bonne connaissance orthographique.

Cette association peut être un réel soutien pour une assistante. En effet, elle peut permettre de développer de nouvelles compétences grâce aux multiples conférences sur le cœur de notre métier, créer un réseau professionnel développé grâce aux rencontres d'autres assistantes et pouvoir ainsi partager nos expériences.



Cet échange a été riche de leurs expériences et elles ont su nous apporter les réponses à nos questions.

### Les étudiantes de l'école Pigier

## Remerciements

Merci à nos conférenciers pour leur partage de connaissances et d'expérience !

Merci à nos partenaires hôteliers et événementiels pour leur accueil chaleureux !

Merci aux membres du CLASS qui ont participé à la rédaction de cette lettre : Carole Bertrand-Vivier, Léa Desbiolles, Nora Kébir, Cécile Lenoir et Gérard Michel-Duthel ainsi que les étudiantes de l'école Pigier Lyon.

## Les événements à venir

**Conférence animée par Claire Székely** - 06/03/2018 : De la peur au plaisir de prendre la parole en public

**La Fête des Secrétaires** - 19/04/2018

**Conférence animée Gérard Michel-Duthel** : La photo, c'est pas sorcier (progresser en photographie) (date à confirmer)

**L'Assemblée Générale** - 22/06/2018. Plus d'informations sur notre site internet [www.leclass.fr](http://www.leclass.fr)



## Nos partenaires et conférenciers saison 2017-2018

**Campanile**  
HOTEL RESTAURANT

**40**  
LOFT (RÉ)CRÉATIF



**BW**  
Best  
Western.

**GOLDEN TULIP**  
HOTELS - SUITES - RESORTS

**Kyriad**  
HOTEL

**M A P I È C E**  
BUSINESS ET DÉPENDANCES

**TEMPS Gagnant**  
CONSEIL FORMATION  
Faites du Temps votre Allié

**PIGIER** (P)  
Performance  
L'école des métiers de l'entreprise

**GMD**  
GÉRARD MICHEL-DUTHEL

PROJET  
*Voltaire*

**Székelj**  
COACHINGS

**JACQUES LAFARGUE**

**CLUB IES**

**carole bertrand**

**ENVIE D'ÊTRE SOI**

**institut maïeutis**  
Les Professionnels de l'Accompagnement