

Séminaire ALISAD du 18 octobre 2019

À la Haute Ecole Mosane (Helmo) à Liège



En partenariat avec l'Agence du Numérique ? le soutien logistique de la Haute Ecole Libre Mosane (Helmo) et la collaboration de quelques enseignants, l'**ALISAD**, Association Liégeoise des Secrétaires et Assistant(e)s de Direction a organisé, le vendredi 18 octobre 2019, un séminaire professionnel sur la thématique « **Quelles compétences pour l'assistant(e) augmenté(e) de demain ?** ».

Organisé au siège de Helmo à Liège, ce séminaire qui a rassemblé plus de 300 étudiants et professionnels des métiers du secrétariat et de l'assistanat, s'est déroulé en deux parties :

- **le matin, des conférences :**
 - *Accueil et présentation de l'ALISAD* par Rosine Pirson, Présidente de l'association
 - *Les enjeux de la transformation digitale des métiers* par Pascal Balancier, Expert auprès de l'Agence du Numérique
 - *Les multiples applications de l'intelligence artificielle au service de l'assistant(e) de direction* par Benjamin Nizet et Frédéric Carbonnelle représentant l'entreprise Microsoft (MIC à Mons)
 - *Le management dans une conjoncture en transformation constante* par Jean-Jacques Cloquet, CEO Pairi Daiza, Manager de l'année 2018
- **l'après-midi, des ateliers de sensibilisation** aux métiers de l'informatique : introduction à la logique algorithmique, avec une animation ludique autour des objets connectés.



En ouverture de ce séminaire, Rosine PIRSON, Présidente, présente l'Association, seule association professionnelle en Belgique francophone, représentative de bon nombre d'entreprises qui font vivre Liège et sa région. L'association, fière de ses 37 années d'existence, propose des activités centrées sur le métier de secrétaire ou d'assistant(e), ses pratiques et ses évolutions dans un objectif professionnel ou culturel.

Elle collabore également avec le système éducatif et notamment avec la Haute Ecole Helmo (Rue Harlez 35 – 4000 Liège – campus.guillemins@helmo.be) qui propose plus de 40 bacheliers, masters et spécialisations dont le bac « assistant de direction » en 3 années d'études supérieures. Pour ce séminaire, l'affiche et le communiqué de presse ont d'ailleurs fait l'objet d'un travail collaboratif avec les étudiants du bac en graphisme et communication.

Ouverte sur le monde et toujours à l'affût de ce qui peut rendre de la visibilité aux métiers du secrétariat-assistanat, ALISAD est affiliée à part entière à la FFMAS (Fédération Française des Métiers de l'Assistanat et du Secrétariat) avec qui elle partage les mêmes objectifs ce qui lui permet de nouer des relations avec les associations étrangères européennes mais aussi de l'Afrique francophone.

Vient ensuite le moment des conférences de la matinée. C'est à Pascal Balancier que revient cette tâche, avec une **conférence sur la transformation digitale**.

Licencié en sociologie (ULiège); il possède une grande expérience dans le domaine du numérique et de la pédagogie.



Depuis 2007, il travaille comme expert à l'Agence du Numérique. Il est chargé de promouvoir et de développer les usages numériques dans l'éducation et la formation en Wallonie et coordonne plusieurs actions du plan numérique wallon Digital Wallonia, notamment l'opération #WallCode qui vise à initier les jeunes aux sciences informatiques, à la logique algorithmique et aux langages de programmation...

Homme de challenges et de défis, il contribue activement au développement de l'apprentissage numérique en Wallonie et vise ainsi de faire de celle-ci un territoire d'excellence numérique.

pascal.balancier@adn.be

Les enjeux de la transformation digitale des métiers

Pascal Balancier s'est adressé aux différents publics afin de leur faire prendre conscience des enjeux de la transformation digitale des métiers et du développement des compétences.

Le digital transforme notre société en profondeur ! Le monde du travail, l'enseignement ou encore la citoyenneté sont confrontés à la nécessité d'intégrer la culture numérique. L'Agence du Numérique propose un état des lieux des enjeux relatifs au développement de compétences qu'il faut relever.

D'après l'Europe,

- 44,5 % des européens ont des compétences numériques lacunaires
- et 42 % d'entre eux sont au chômage.

D'après Agoria (la Fédération du secteur technologique),

- la pénurie d'emploi dans le secteur IT en Belgique a atteint les 16.000 postes en 2018
- la pénurie de vocations dans les filières informatiques touche les Universités et les Hautes Ecoles

- sans politique adaptée, il y aura, tous secteurs confondus, 584.000 postes vacants non pourvus en 2030

L'orateur attire l'attention du public sur le fait que les sciences informatiques font, aujourd'hui, partie intégrante de la culture scientifique que tout citoyen devrait recevoir. Tous les citoyens wallons devraient pouvoir s'épanouir dans cette culture : maîtrise des applications logicielles les plus courantes (ex. : la bureautique) mais aussi les usages numériques (réseaux sociaux, identité numérique, e-réputation, sécurité des données...).

Il insiste aussi sur le fait qu'il serait utile que tous les étudiants aient un accès à cette discipline durant leur parcours scolaire et il justifie son message par le fait que les algorithmes sont partout et que, pour tirer profit de cette intelligence artificielle, il est nécessaire d'avoir compris leur mode de fonctionnement et de les "nourrir" correctement au niveau des données.

Aujourd'hui, un enjeu majeur est de revoir le mode d'enseignement qui doit se renouveler en un système éducatif appelé "au et par le numérique" c'est-à-dire qu'il doit agir de manière transversale dans toutes les disciplines. Cela concerne tant les métiers informatiques que l'ensemble des métiers, impactés de manière transversale par le numérique.

Face aux changements relatifs à la formation, les professeurs et formateurs ne sont plus ceux qui savent mais ceux qui transmettent et qui accompagnent les étudiants en créant les conditions de l'apprentissage mais aussi en encourageant les apprenants.

La transformation numérique n'est donc plus une option mais une nécessité. Personne n'y échappera dans un proche avenir : il est nécessaire d'éveiller les consciences des entreprises wallonnes quant aux possibilités offertes par le numérique afin de faire prospector leur business et assurer les emplois de demain.

Pour faire face d'une manière générale à l'automatisation du travail, Pascal Balancier recommande aux (futurs) travailleurs de suivre des formations appropriées et de ne pas négliger les soft skills (compétences transversales) comme, par exemple, la communication, le travail d'équipe...

Ces compétences transversales ne remplacent nullement les compétences dites "métiers" mais elles viennent s'y ajouter. Aujourd'hui, les employeurs marquent un intérêt de plus en plus grand pour les savoir-faire comportementaux; ils sont sensibles au fait d'avoir un personnel curieux, créatif, montrant une réelle capacité à "apprendre à apprendre" et développant une attitude positive face au changement.

Pascal Balancier ajoute que la connaissance n'a plus de valeur économique car elle est abondante. La valeur, c'est son expertise (son traitement). A l'humain, il ne reste plus que l'empathie et les soft skills.

Selon l'Agence du Numérique, 310 000 personnes sont dans la zone "danger"; elles devront se reconverter très rapidement vers les compétences numériques; cela concerne surtout les ouvriers non qualifiés, les caissiers, les guichetiers et les employés administratifs.

Parallèlement à ce constat, beaucoup de postes vacants sont présents surtout dans le secteur technologique où la demande de main d'oeuvre très qualifiée est importante. Les secteurs de la santé et des services ont des demandes particulières pour des profils upgradés avec des compétences numériques.

Pour l'année 2021, l'Agence du Numérique prévoit que l'offre de main d'oeuvre sera inférieure à la demande. Or, jusqu'à maintenant, l'offre avait toujours dépassé le besoin.

En 2030, il est prévu que 11 % des postes vacants en Belgique (et 7 % en Wallonie) risquent de ne pas être pourvus.

Place maintenant à la **conférence sur l'intelligence artificielle** et ses multiples applications au service de l'assistant(e) de direction animée par Benjamin Nizet et Frédéric Carbonnelle de Microsoft Innovation Center (MIC), centre qui aide les chefs d'entreprises et les professionnels de l'IT à développer leur business et leurs compétences. A travers un accompagnement personnalisé à échelle humaine, le MIC propose des solutions concrètes et met en relation les personnes adéquates tout en leur faisant découvrir des projets innovants. Contact : info@mic-Belgique.be



Après une licence et une agrégation en langues et littératures romanes, **Benjamin Nizet** s'est très vite impliqué dans des projets pédagogiques. Lors de son agrégation, il réalise l'importance du partage de la connaissance pour l'enseignement et décide de mettre sur pied "enseignons.be", un site où les professeurs peuvent partager librement leurs documents, leurs idées, leurs expériences avec les autres membres. Il a été formateur pour enseignants et chercheur en didactique du français à l'Université de Namur. Aujourd'hui, il est "responsable éducation" pour

Microsoft en Belgique et Luxembourg. Il accompagne les écoles et les universités dans leur transformation digitale.



Après avoir obtenu un bachelier en informatique de gestion à la Helha, **Frédéric Carbonnelle** continue sa formation en suivant des cours très spécialisés, notamment en Java EE et scrum auprès du Centre de Compétence Technofutur TIC.

Il présente plusieurs expériences professionnelles dont les plus importantes sont : développeur Web en partenariat avec une équipe de designers et analyste-développeur auprès du Centre Hospitalier de Wallonie picarde. Depuis janvier 2016, il est "Developer Evangelist" au MIC à Mons. Comme pour Benjamin Nizet, il met l'accent sur l'importance du travail en équipe.

Les multiples applications de l'intelligence artificielle au service de l'assistant(e) de direction

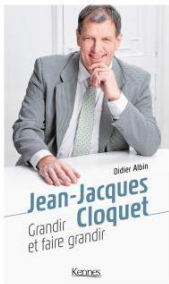
Benjamin Nizet et Frédéric Carbonnelle ont réalisé, en direct, des expériences qui visent à faire connaître de nouvelles fonctions liées à l'intelligence artificielle pour les produits Microsoft (Office 365).

Tout comme la majorité des entreprises, Microsoft est sensible au développement durable et montre qu'il est actuellement possible de développer encore plus le télétravail en limitant ainsi le déplacement des travailleurs. Travailler de n'importe quel endroit, être plus concentré et donc plus productif, telle est la devise de Microsoft.

En effet, avec le nouvel Office 365 Entreprise, il est possible de mettre à la disposition des équipes des moyens plus performants pour collaborer, analyser des données...

La plateforme Teams a particulièrement retenu l'attention des participants : il s'agit d'un espace partagé, un lieu dédié à la création et à la prise de décisions en équipe, un lieu propice aux discussions, un moyen pour organiser des réunions à distance, pour partager des fichiers...

L'association avait fait le pari d'inviter des personnalités de haut niveau dont l'orateur principal, **Jean-Jacques Cloquet**, CEO Pairi Daiza (parc zoologique belge wallon) et Manager de l'Année 2018. C'est à son tour d'intervenir pour animer une conférence sur « Manager dans une conjoncture en transformation constante ».



Après une carrière de footballeur, Jean-Jacques Cloquet obtient son diplôme d'ingénieur civil en électricité (1983 - Faculté polytechnique de Mons).

D'abord actif en qualité d'ingénieur de production chez Solvay, il grimpe peu à peu les échelons et devient directeur de l'unité opérationnelle Benelux et directeur européen pour la promotion du PVC.

En 2001, il exerce la fonction de consultant au service de plusieurs entreprises.

De 2003 à 2004, il revient à ses premières amours de jeunesse et est nommé Directeur au Royal Sporting Club de Charleroi.

De 2005 à 2007, il exerce la fonction de directeur technique de la Carolorégienne.

A partir de 2007, il apporte une vision nouvelle au développement de l'aéroport de Charleroi. Il en devient le directeur commercial pour finalement diriger l'intégralité de l'aéroport et en être le CEO. Le nombre de passagers va doubler pour dépasser le seuil des 8 millions en 2018.

Aujourd'hui, aux côtés d'Eric Domb et d'Yvan Moureau, il dirige, en qualité de CEO, les divisions opérationnelle et commerciale du parc animalier, Pairi Daiza.

Il est nommé manager de l'année 2018 et, pour sa part active dans le développement socio-économique de la Wallonie, le Gouvernement l'a élevé au rang d'Officier du Mérite wallon en septembre 2019.

Manager dans une conjoncture en transformation constante

Jean-Jacques Cloquet décrit son parcours atypique et raconte quelques anecdotes liées à son passage dans les différentes entreprises pour lesquelles il a travaillé. Il évoque ses succès et ses échecs. Très vite, son public comprend que sa manière de manager est principalement basée sur l'être humain.

“On gagne et on perd en équipe”, dit-il au public présent.

Perdre n'est pas grave, c'est une manière de se remettre en question, d'analyser une situation et de rebondir. Le livre qu'il vient de publier résume bien son adage : *“grandir et faire grandir”*

Il rappelle la signification du sigle ROI (Return on Investment) mais lui, il préfère manager selon la formule ROC (Return on Consideration) en se basant plus sur le côté humain car pour lui, ses collaborateurs sont les premières valeurs de l'entreprise.

Il explique ses 4 modes d'action qui sont les suivants : aller d'abord à la rencontre des gens (l'écoute), créer un espace d'échanges mais aussi de confiance, (l'empathie), expliquer l'ouverture à la critique mais aussi le fait de savoir admettre ses torts afin de pouvoir rebondir.

Lorsqu'il évoque sa reconnaissance de "manager de l'année 2018", il insiste sur le fait que s'il n'avait pas eu d'équipe performante, il n'aurait jamais eu ce prix. Il faut mettre en place une bonne communication au sein de l'entreprise, créer un climat de confiance réciproque et cultiver la fierté d'appartenance, dit-il à l'assemblée. Il faut faire du travailleur un acteur de l'entreprise qui participe à son développement et à son succès. Jean-Jacques Cloquet ne parle pas en son nom mais il utilise toujours le NOUS car pour lui, le travail en équipe est essentiel. Il mise sur les "radars" en donnant la chance aux collaborateurs d'apporter de nouvelles idées car tous sont des acteurs du succès de l'entreprise.

Un nouveau défi pour Jean-Jacques Cloquet : faire évoluer Pairi Daiza. Situé dans la Province du Hainaut, Pairi Daiza a été élu le meilleur zoo d'Europe. En Belgique, c'est le zoo le plus fréquenté qui, en 2018, a été visité par presque deux millions de personnes. www.pairidaiza.eu – info@paridaiza.eu.

Au sein du parc animalier, on compte de nombreuses espèces d'animaux auxquels il faut adjoindre des tas de métiers différents afin de les encadrer, de les soigner, de les nourrir mais aussi pour que les visiteurs soient accueillis avec bienveillance.

Il parle du développement du parc qui présente toujours de l'authenticité, du respect et une certaine spiritualité (les différents mondes, le complexe hôtelier, les logements...).

Aux personnes présentes, il dit qu'il ne faut plus compter sur une même carrière durant toute la vie professionnelle; qu'il faut avoir la capacité de s'adapter et d'être curieux par rapport aux nouveautés.

Il revient avec la notion d'échec et considère que l'erreur est humaine; qu'on peut se tromper. Il montre aussi qu'il faut maîtriser son stress, ne pas hésiter à poser des questions, apprendre avec les autres (formation de terrain), comprendre les différents métiers au sein du parc animalier.

A Pairi Daiza, il travaille aussi sur un programme éducatif et pédagogique afin de sensibiliser les personnes à la problématique du réchauffement climatique.

Après une pause déjeuner bien méritée, l'après-midi ouvre ses portes aux ateliers de sensibilisation.

Dans notre société, le numérique est omniprésent. Aujourd'hui, il devient impossible de travailler sans comprendre le fonctionnement d'un environnement qui repose sur la logique algorithmique. C'est la raison pour laquelle l'ALISAD a programmé avec la collaboration de l'Agence du Numérique, des **ateliers de sensibilisation d'une heure et demie** afin d'initier les étudiants « assistant de direction » et les professionnels présents au fait d'acquérir de nouvelles compétences techniques liées à la logique algorithmique et au langage de programmation.

Les entreprises veulent être présentes sur le Web et les réseaux sociaux. Les secrétaires et assistant(e)s se voient attribuer de nouvelles tâches comme la création et la diffusion de contenus digitaux qui nécessitent de nouvelles compétences autour de la programmation.



Près de 100 personnes ont assisté à cet atelier.

“Apprendre à coder pour ne pas être programmé”, telle est la devise du programme #wallcode de digitalwallonia.be. Ce projet fédère les acteurs et les initiatives visant à développer les compétences numériques de la nouvelle génération de talents, particulièrement dans le domaine du coding, de la programmation informatique, de la logique algorithmique et de la robotique.

Mais qu’est-ce Digital Wallonia 2019-2024 ?

Digital Wallonia fixe le cadre définissant les orientations que devra emprunter la Wallonie pour saisir les opportunités socio-économiques de la transformation numérique pour une période de cinq ans. Voir site <https://www.digitalwallonia.be/fr>

L’ALISAD remercie toutes les personnes qui ont contribué à la réussite de cet événement et vous donne rendez-vous en octobre 2020 pour un prochain séminaire !



Article sur le site de HELMO :

<https://www.helmo.be/Institution/Instituts/HELMo-Campus-Guillemins-Sainte-Marie/Actualites/Articles/Le-futur-du-management-assistant-Seminaire-ALISAD.aspx>



Andrée Hougardy
Membre du Comité de l’ALISAD
info.alisad@gmail.com – www.alisad.eu

Le mot de la Présidente, Rosine Pirson :

Nous, secrétaires et assistant(e)s, pourrions être défaitistes et nous dire que les métiers de l'assistanat vont disparaître mais nous résistons et anticipons les changements qui s'opèrent de plus en plus rapidement dans les entreprises.

Oui, le marché de l'emploi évolue. La transformation digitale des entreprises bouleverse l'économie, les repères professionnels et la société mais les secrétaires et assistant(e)s ont toujours su, au fil des années et au niveau de leur carrière professionnelle, s'adapter et relever des défis.

L'ALiSAD est persuadée que les secrétaires et assistant(e)s n'ont pas à avoir peur de l'avenir car le numérique offre une multitude d'opportunités pour ceux/celles qui décident de les saisir.

Bien sûr, cette digitalisation croissante des entreprises pose la question des compétences numériques et sociales des travailleurs. L'une des priorités qui fait surface dans les métiers du secrétariat et de l'assistanat concerne la maîtrise des outils de communication et de collaboration.

Rosine Pirson se dit donc très optimiste en l'avenir et adresse le message suivant aux jeunes futur(e)s diplômé(e)s :

« Osez vous mettre en valeur, soyez un(e) "assistant(e) augmenté(e)". Vous avez votre mot à dire et n'oubliez pas qu'ensemble, on est plus forts. Le changement fait partie de notre vie; c'est la raison pour laquelle il faut l'appivoiser, en faire son ami".



E-mail : - Rosine.Pirson@uliege.be