
CENTRE D'ETUDES
ET DE RECHERCHES
SUR LES QUALIFICATIONS

*CONTRIBUTION A L'ANALYSE DE L'EVOLUTION DE
L'EMPLOI, DES ACTIVITES ET DES FORMATIONS DANS LE
TERTIAIRE DE BUREAU*

Florence AUDIER - Janine RANNOU

- Avril 1987 -

FORMATION - QUALIFICATION - EMPLOI
DOCUMENTS DE TRAVAIL

**CONTRIBUTION A L'ANALYSE DE L'EVOLUTION DE
L'EMPLOI, DES ACTIVITES ET DES FORMATIONS DANS LE
TERTIAIRE DE BUREAU**

Florence AUDIER - Janine RANNOU

- Avril 1987 -

RESUME

A partir d'une mise en regard de données provenant de sources et d'approches multiples, ce document se propose de tracer les contours du tertiaire de bureau et d'en déterminer les principaux axes de transformation dans une période récente.

Avec ses 3.586.000 salariés, qui représentent 16,7 % de la population active, le tertiaire de bureau représente par sa masse et ses spécificités un champ d'investigation particulièrement intéressant pour l'analyse des relations formation-emploi.

La première partie de ce document porte sur les caractéristiques de ce groupe d'emploi :

- il s'agit d'un groupe d'emploi transversal aux secteurs d'activité, aux tailles d'entreprises, qui se caractérise par un fort taux de féminisation (70 %).

- il s'agit d'un groupe d'emploi qui occupe une place importante dans les recrutements de main-d'oeuvre. Il compose ainsi un ensemble plus jeune que le reste de l'emploi salarié du fait de son expansion plus récente et de recrutements plus intenses que d'autres.

Dans cette même partie, apparaît également la place massive qu'occupent, à tous les niveaux d'enseignements, les titulaires d'un diplôme professionnel ou technologique dans les spécialités du tertiaire de bureau (34,4 % des diplômés de l'enseignement technique et professionnel en 1984).

Dans une seconde partie est analysée la nature des évolutions et transformations récentes de ce groupe d'emploi.

Il a connu sur les 10 dernières années une croissance nettement supérieure à celle de l'ensemble des effectifs salariés, bénéficiant de la croissance de l'emploi dans les secteurs où il est le plus fortement implanté (secteurs tertiaires et administratifs). Cette croissance a favorisé dans tous les secteurs et toutes les spécialités les emplois les plus qualifiés.

Conjointement, on observe une élévation sensible des niveaux de formation des titulaires de ces emplois quels que soient le niveau (emplois intitulés "non qualifiés" inclus) et la spécialité.

Cette élévation ne peut être expliquée exclusivement par la situation dégradée du marché du travail. Elle doit être lue à travers des tendances qui traversent actuellement les entreprises et les administrations dans leurs modes de fonctionnement et d'organisation. Activités plus intégrées, procédures administratives moins stables, recherches de gains de productivité au niveau de l'individu, de l'équipe, du service... favorisent la définition de nouvelles exigences basées à la fois sur la maîtrise de la spécialité professionnelle, des procédures informatisées, et sur la capacité à intégrer dans la gestion de son temps, dans la réalisation de l'acte administratif les critères de coûts et d'efficacité.

La troisième partie porte sur les processus par lesquels s'effectuent les transformations.

Celles-ci prennent appui sur un renouvellement modéré mais réel de la main-d'oeuvre. La structure des entrants par niveau de diplômes est fortement "tirée vers le haut" si on la compare à l'ensemble des actifs occupés. Le phénomène étant encore accentué lorsqu'il s'agit de jeunes entrants.

Tout ceci est également favorisé par l'évolution de la structure des diplômés des spécialités concernées par niveau, structure qui apparaît elle-même largement déformée vers le haut.

A travers le flou du lien entre niveau d'emploi et niveau de formation, spécialité d'emploi et spécialité de formation, apparaît une constante : l'élévation des exigences, en particulier, vis-à-vis des jeunes.

On peut alors faire l'hypothèse qu'il s'agit d'un groupe d'emploi qui offre des débouchés aux jeunes mais à des jeunes de plus en plus formés.

S O M M A I R E

INTRODUCTION	7
I - LE TERTIAIRE DE BUREAU = UN SALARIE SUR CINQ	11
Un groupe d'emplois transversal	11
Un groupe d'emploi très fortement féminisé	13
Un groupe d'emploi qui recrute, qui recrute des jeunes, qui recrute des jeunes filles	14
Des sorties massives de l'appareil scolaire dans les spécialités du tertiaire de bureau	15
II - UN GROUPE D'EMPLOI EN PLEINE EVOLUTION ET EN PLEINE TRANSFORMATION	19
Une croissance portée principalement par le développe- ment des secteurs tertiaires	19
Des évolutions de structures favorables	19
Une montée du niveau de qualification et de formation	21
Une redéfinition de la place et du rôle des fonctions administratives	24
La recherche d'une nouvelle unité de structuration	26
Le développement des fonctions de régulation	28
Les nouveaux systèmes d'information	30
Une logique de cohérence intégratrice	31
Des systèmes souples et évolutifs	33
Une répartition des outils informatiques dans les services	33
Une redéfinition des activités individuelles	35
III - LES PROCESSUS PAR LESQUELS S'EFFECTUENT LES TRANSFORMATIONS	39
Un renouvellement modéré mais réel de la main-d'oeuvre	39
Une priorité donnée à l'expérience pour les femmes, une place non négligeable pour des jeunes de plus en plus diplômés	41
Des modifications internes au système éducatif	46
CONCLUSION	51
BIBLIOGRAPHIE	55

INTRODUCTION

L'analyse des relations formation-emploi nécessite la mise en regard de données portant sur l'emploi, le travail, la formation initiale et continue, l'insertion professionnelle.

Ces données sont traditionnellement classées en données qualitatives, en données quantitatives, en données sur le système éducatif, en données sur le système productif. L'articulation de ces différents ensembles pose des problèmes méthodologiques non encore résolus. Nous ne prétendons pas ici pouvoir les résoudre, mais nous allons essayer de montrer comment une lecture transversale de résultats différents permet, sur un champ déterminé, celui du tertiaire de bureau, de faire émerger une cohérence et une complémentarité de ceux-ci, susceptible d'éclairer, en particulier, les réflexions sur la définition des objectifs de formation. Il paraît en effet, important de se positionner par rapport à deux tendances qui participent l'une et l'autre de la même logique d'adéquation : la première, la plus répandue, consiste à ne raisonner sur les besoins en formation qu'en fonction des données d'insertion ("on supprime les diplômés qui se placent mal") ; la seconde ne prend en compte que les données sur l'évolution du travail afin de "mieux adapter les contenus de formation aux besoins de l'économie".

Les données d'insertion, l'analyse du travail et de son évolution sont certes des dimensions importantes de l'appréhension des relations formation - emploi, mais, si l'on veut se situer dans une approche dynamique de celles-ci, ces dimensions ne peuvent en aucun cas être isolées et doivent être lues en liaison avec d'autres résultats portant sur l'emploi, la mobilité, les pratiques de recrutement, les modalités de fonctionnement des entreprises... les contenus des formations dispensées...

Sur le champ du "tertiaire de bureau" nous pouvons disposer d'analyses et de résultats provenant de sources et d'approches multiples ¹. A travers cette diversité et cette multiplicité apparaissent un certain nombre d'idées-forces cohérentes et convergentes que nous allons essayer de développer. Mais auparavant, il convient de préciser ce que nous retenons sous le titre "tertiaire de bureau". Pour ce qui concerne les **emplois**, nous nous intéressons ici aux emplois non cadres participant aux activités d'administration et de gestion des entreprises ou des administrations ainsi qu'aux activités de production de services marchands et non marchands.

Ceux-ci relèvent de 3 grands ensembles :

- les emplois de l'administration et de la gestion des entreprises : secrétaires, comptables, employés administratifs... ²

- les emplois de la production de service : emplois des banques, des assurances, emplois administratifs liés à l'exploitation des transports...

- les emplois administratifs de la fonction publique.

En ce qui concerne les **formations**, nous retenons dans ce champ les formations de niveaux V, IV, III relevant des spécialités tertiaires administratives.

Le groupe d'emploi défini ci-dessus demeure relativement mal connu des analystes et des économistes du travail.

¹ Une analyse statistique à partir des données du Recensement de la population de 82 ; le bilan Formation - emploi ; les résultats d'une recherche portant sur l'évolution des emplois tertiaires dans les entreprises industrielles ; d'une autre recherche sur les nouvelles formes d'informatisation des activités tertiaires ; les données de l'ONEVA ; le bilan d'une participation à la rénovation des diplômes de niveau V.

² Les emplois de l'administration et de la gestion commerciale font partie intégrante de cet ensemble.

Transversal, correspondant à un ensemble d'activités peu formalisées, il se laisse difficilement appréhender à partir d'outils et de méthodes définis principalement par rapport aux activités industrielles. Quant aux formations retenues, même si elles se sont structurées rapidement autour du pôle "comptabilité - commercial" ³, elles n'ont connu leur plein développement quantitatif que dans les 20 dernières années et elles ont toujours à défendre leur reconnaissance comme "formations professionnelles et techniques".

Et pourtant, il s'agit d'un ensemble particulièrement intéressant pour l'analyse des relations formation - emploi par son "effet-masse" : 16,7 % de la population active (RP 82), 1/3 des diplômés de l'enseignement technique et professionnel.

Les réflexions sur ces relations sont largement dominées par deux thèses : la thèse de la déqualification massive des emplois, la thèse de la bipolarisation. L'une et l'autre ne sont pas contradictoires mais apparaissent marquées par l'image d'une phase de taylorisation des activités tertiaires. Sans entrer dans le débat sur taylorisation, néo-taylorisation, ou non-taylorisation, nous proposons de situer l'évolution des activités, des emplois et des relations formation - emploi du tertiaire de bureau dans le cadre d'un questionnement un peu différent.

Dans la mesure où il s'agit traditionnellement d'activités peu structurées, peu normalisées, mais dont le rôle est stratégique, on peut faire l'hypothèse qu'elles sont particulièrement sensibles aux transformations technico organisationnelles mises en oeuvre sous la poussée des contraintes économiques, en tant que vecteur et moyens de ces transformations et aussi en tant que "victimes" de ces transformations. Cette prégnance des transformations étant d'autant plus apparente que, hormis dans les secteurs de production tertiaire, ces activités ne sont pas directement soumises aux fluctuations du marché.

³ R. GUILLON : Education et Société n° 1 mai-juin 82 "Du système éducatif initial à l'Education permanente".

Il s'agit donc d'emplois qui jusqu'à présent ont montré une certaine résistance à la crise mais qui sont très sensibles aux transformations internes aux entreprises et aux administrations. Cette sensibilité se traduit au travers d'exigences spécifiques qui permettent de mieux comprendre les caractéristiques des actifs occupant ces emplois, la place qui y est réservée aux jeunes et les "réactions" du système éducatif.

I - LE TERTIAIRE DE BUREAU = UN SALARIE SUR CINQ

Le tertiaire de bureau ⁴, avec ses 3.586.000 salariés, en 1982, soit un effectif qui atteint presque la moitié de celui des ouvriers, représente donc environ un salarié sur cinq dans l'industrie et les services (administration incluse). Il regroupe l'essentiel des effectifs de la fonction administration - gestion (91,2 % à côté de 8,8 % de cadres ⁵), fonction qui est elle-même la plus développée des fonctions tertiaires. En effet, l'administration gestion représente environ 42 % des effectifs tertiaires, la fonction commerciale ⁶ 13 % de ceux-ci, le reste se répartissant entre l'enseignement, la santé, les services aux particuliers, les transports...

Un groupe d'emplois transversal

Ce groupe d'emploi se caractérise principalement par sa transversalité : en effet, les salariés qui le constituent exercent leur activité pour 21,3 % d'entre eux dans l'industrie, dont ils forment 10 % des effectifs, 48,6 % dans les services marchands dont ils représentent 21,8 % de l'ensemble, 30,1 % dans les services non marchands dont ils constituent 25,2 % des effectifs. Ils exercent également leur activité dans les établissements de toutes les tailles, puisque, pour ce qui concerne les entreprises, on recense 42 % des effectifs du groupe d'emploi dans des unités de plus de 500 salariés, 28 % dans des établissements de 50 à 500 salariés et 30 % dans ceux de moins de 50.

⁴ Dans la suite du texte nous appellerons le groupe d'emploi qui constitue l'objet de notre analyse par les termes génériques de "tertiaire de bureau" ou d'emplois de bureau.

⁵ Taux de cadres très élevé si on le compare aux taux d'ingénieurs et cadres dans la fonction technique qui est de 4,6 % environ.

⁶ La fonction commerciale est ici appréhendée à partir des emplois qui lui sont spécifiques : essentiellement les emplois technico-commerciaux et de la vente.

Sous ce terme générique de tertiaire de bureau se cache une population souvent mal connue et à laquelle on attribue parfois, de façon hâtive, une homogénéité abusive. La nomenclature des professions de l'INSEE mise en oeuvre pour la première fois lors du recensement de la population de 1982 permet une caractérisation beaucoup plus riche et complète qu'auparavant des niveaux et spécialités qui constituent ce groupe d'emploi. Aussi, c'est à partir de celle-ci que nous allons mettre en évidence les données qui nous paraissent les plus utiles pour éclairer les relations formation-emploi.

Tel que nous l'avons identifié, le groupe des salariés du tertiaire de bureau est composé principalement de deux niveaux : celui des professions intermédiaires (PI) entre les cadres et les employés, qui représentent avec 685.000 emplois près d'un emploi du groupe sur cinq (19 %) et celui des employés (2.901.000 emplois, quatre emplois sur cinq). Les uns et les autres travaillent soit dans des entreprises privées ou publiques (68 % des effectifs), soit dans la fonction publique (32 % des effectifs). Mais qu'il s'agisse des entreprises industrielles, des entreprises de service ou de l'administration, les catégories de PI et d'employés sont composées à la fois d'emplois spécifiques (banque, assurance, PTT, impôts...) et d'emplois "transversaux" (emplois d'administration générale, comptables, secrétaires, commis...) avec cependant une proportion d'emplois spécifiques plus importante parmi les PI que parmi les employés. Cette relation privilégiée entre emplois spécifique / professions intermédiaires est sans doute partiellement imputable au fait que les emplois spécifiques sont principalement localisés dans les secteurs d'activité tertiaires ou l'administration qui, plus que l'industrie, ont spécifié les classifications des personnels tertiaires dans des conventions collectives ou des statuts.

De là découle sans doute en partie le fait que le tertiaire de bureau relevant des secteurs industriels apparaisse globalement moins qualifié que celui relevant des secteurs d'activité tertiaire ou de l'administration (taux de PI de 17,2 % pour l'industrie, de 22,9 %, pour les services). Néanmoins ce type d'appréciation est fragile non seulement à cause des problèmes de reconnaissance des qualifications déjà évoqués, mais aussi à cause des fortes disparités dans l'importance des cadres au sein de la fonction administrative des divers grands secteurs d'activité.

Un groupe d'emploi très fortement féminisé

Groupe important si on le réfère à l'emploi total, le tertiaire de bureau apparaît comme un secteur d'emploi "clé" si on se réfère à sa place dans l'emploi féminin : en effet, avec plus de 2.467.000 salariées, ce groupe d'emploi occupe plus du 1/3 (34,7 %) des femmes salariées (hors agriculture). Féminisé à près de 70 %, le tertiaire de bureau semble néanmoins maintenir quelques types de spécialités en dehors de ce phénomène massif de féminisation, qu'il s'agisse des PI de la police et de l'armée bien sûr, mais aussi de celles qui s'exercent dans le transport et le tourisme (sauf les hôtesses), les dessinateurs. Mais en dehors de ces quelques particularités, et de façon plus systématique, on constate que le taux de féminisation des emplois du tertiaire de bureau décroît à mesure que le "niveau" des emplois augmente.

C'est ainsi qu'on constate que les PI sont nettement moins féminisées que les catégories d'employés dès lors qu'il s'agit de spécialités non reliées directement aux fonctions de secrétariat et ce non seulement dans le privé, mais aussi dans la fonction publique. D'ailleurs le phénomène est encore plus accentué au niveau des cadres. On retrouve donc, au sein du tertiaire de bureau, le clivage entre les emplois plus spécifiquement féminins et les autres, clivage qui recouvre les spécialités mais aussi nettement les niveaux. Sur un autre plan, on doit noter que le taux de féminisation est élevé voire très élevé dans l'ensemble des secteurs industriels ⁷ plus hétérogène dans les secteurs tertiaires. En effet, les politiques ou habitudes sectorielles, ainsi que les conditions de travail spécifiques peuvent expliquer le fait que, quel que soit le niveau (PI ou employé) les banques sont nettement moins féminisées que les assurances, la fonction publique moins féminisée que le tertiaire des entreprises, et que des secteurs comme l'énergie, les transports, les télécommunications et les banques présentent un taux de féminisation seulement de l'ordre de 50 %.

⁷ Le tertiaire de bureau joue un rôle important dans la "présence" féminine au sein de l'industrie. A titre de comparaison, il y regroupe environ 498.000 femmes tandis que l'effectif des femmes ouvrières dans l'industrie est de 951.500.

Un groupe d'emploi qui recrute, qui recrute des jeunes, qui recrute des jeunes filles

Important par la masse d'emplois concernés, et plus particulièrement pour l'emploi féminin, le tertiaire de bureau voit son rôle encore accentué du fait qu'il constitue un groupe professionnel qui occupe une place importante dans les recrutements de main-d'oeuvre.

D'une façon générale, le tertiaire de bureau est un groupe d'emploi plus jeune que l'ensemble de l'emploi salarié, du fait de son expansion plus récente que les emplois de la production, et aussi du fait que le tertiaire de bureau a continué de recruter plus intensément que d'autres professions : les plus de 40 ans ne représentent que 30 % des titulaires d'emplois contre 38,6 % en moyenne ; les 20/25 ans représentent 16,2 % de l'effectif contre 12,4 % en moyenne.

Une illustration du rôle de ce groupe d'emploi dans les recrutements peut être donnée à partir de la situation relative à l'année 1983 telle qu'on peut l'appréhender à travers l'Enquête Emploi de l'INSEE.

Avec ses 415.000 recrutements (au sens d'embauches dans des entreprises publiques, privées ou dans l'administration en vue d'y occuper un emploi de bureau), ce groupe professionnel représente près de 16 % de l'ensemble des recrutements ⁰, plus d'un recrutement sur 6. Ce taux est beaucoup plus élevé si on envisage les seuls recrutements féminins puisque, dans ce cas là, il s'agit de plus d'un recrutement sur 4 (25,9 %), et surtout si on envisage les recrutements des jeunes femmes de 25 ans ou moins pour lesquelles le taux atteint un recrutement sur 3 (33,7 %).

⁰ Il s'agit ici d'une notion un peu particulière de recrutement : en effet, l'Enquête Emploi ne permet pas de quantifier tous les flux de recrutements en cours d'année. Elle ne permet que l'évaluation des effectifs d'actifs occupés à la date n qui étaient dans une autre situation (étudiants, chômeurs, inactifs... ou actifs dans une autre entreprise) en $n - 1$. Ici mars 1984 et mars 1983.

Cette importance est largement généralisée à l'ensemble des catégories. En effet, 29,3 % des chômeuses qui ont trouvé du travail ont été recrutées dans le tertiaire de bureau ; 29,8 % des femmes qui ont effectué une mobilité entre mars 1983 et mars 1984, c'est-à-dire qui ont changé d'entreprise entre ces deux dates ont été recrutées dans ce groupe professionnel (la plupart exerçaient déjà la même profession dans l'entreprise employeuse précédente). Enfin, et cela est très important, 32,8 % des jeunes filles sortant de l'appareil scolaire et qui ont trouvé un emploi ont rejoint ce groupe. Il s'agit donc d'un débouché majeur pour ces dernières, surtout lorsqu'elles possèdent un diplôme de niveau V ou de niveau IV, mais aussi de niveau III comme le montre le tableau n° 1.

Des sorties massives de l'appareil scolaire dans les spécialités du tertiaire de bureau

Notre propos n'est pas ici de laisser croire que les jeunes sortant de l'appareil scolaire dans ces spécialités deviennent tous PI ou employés de bureau, pas plus que de laisser croire que tous les recrutements dans le groupe d'emploi s'adressent à des personnes formées dans ces spécialités. Néanmoins, il nous paraît important de mettre en évidence dans une problématique axée sur les relations formation / emploi, la place qu'occupent des spécialités qui ont vocation à former la future main-d'oeuvre du groupe d'emploi.

TABLEAU 1

PLACE DU TERTIAIRE DE BUREAU

PAMI LES RECRUTEMENTS FEMININS SELON LEUR ORIGINE

- 1983 -

	Tertiaire de bureau (1)	Ensemble des recrutements (2)	(1) / (2)
Scolarité	56.767	173.126	32.8 %
Apprentissage et stages	8.544	32.270	26.5 %
Chômage	77.524	246.751	29.3 %
Inactivité	57.175	367.041	15.6 %
Changement d'entreprise	118.795	398.154	29.8 %
Total des recrutements	318.805	1.235.342	25.8 %

Source : Enquête emploi

De ce point de vue, il est important de noter la place tout à fait massive qu'occupent les titulaires d'un diplôme professionnel ou technologique dans les spécialités du tertiaire de bureau ⁹ parmi l'ensemble des diplômés de ces types d'enseignement, et ce à tous les niveaux. Ainsi, à eux seuls, par exemple les 3 BEP qui relèvent du tertiaire de bureau représentent 44,4 % des diplômés de BEP, les 2 BTS, 33,5 % des diplômés de cette filière. Les effectifs concernés sont considérables puisqu'ils atteignent au total plus de 170.000 ; encore ne s'agit-il ici que des seuls diplômés, les effectifs de formés étant notablement plus importants (les taux de réussite aux examens variant entre 40 et 60 %) (tableau n° 2).

Il s'agit comme chacun sait de sections très féminisées : le taux de féminisation est de l'ordre de 100 % pour les diplômés de secrétariat et de dactylographie, mais il atteint également des niveaux très élevés pour les diplômes de comptabilité comme le montre le tableau n° 3.

De plus, ces sections d'enseignement sont de plus en plus féminisées à tous les niveaux, et si les taux marquaient en 1975 des écarts importants selon les niveaux de diplômes (61,9 % pour le CAP, 43 % pour le BTS), ceux-ci sont en train de se réduire puisqu'ils sont respectivement de 70 % pour le CAP et 58,2 % pour le BTS en 1984. La prolongation de la scolarité féminine, en l'absence de modification dans les pratiques d'orientation qui tendent à fermer de nombreuses spécialités aux jeunes filles, s'est donc traduite par un accroissement de la place de ces dernières dans les sections où elles étaient déjà majoritaires.

⁹ Nous avons retenu comme liste de diplômes dits de "tertiaire de bureau" :

3 CAP	CAP d'employé de comptabilité CAP de sténodactylographe CAP d'employé de bureau.
3 BEP	BEP d'agent des services administratifs et informatiques BEP de comptabilité BEP de sténodactylographe correspondancier
3 Btu	G 1 : Techniques administratives G 2 : Techniques quantitatives de gestion G 3 : Techniques commerciales
2 BTS	BTS de comptabilité et gestion d'entreprises BTS de secrétariat
1 DUT	DUT de gestion des entreprises et des administrations.

Tableau 2
Part des diplômes relevant du tertiaire de bureau
dans les diplômes techniques et technologiques en 1984

	Tertiaire de bureau (1)	Tertiaire (2)	Total général (3)	(1)/(2)	(1)/(3)
Diplômes de CAP	78.583	125.616	269.821	62,5 %	29,1 %
Diplômes de BEP	44.795	62.984	100.862	71,1 %	44,4 %
Bac G	34.774	-	80.272	-	43,4 %
BTS	7.751	14.623	23.109	53,0 %	33,5 %
DUT	4.553	9.559	21.676	47,6 %	21,0 %
Ensemble	170.456	-	495.740	-	34,4 %

Tableau 3
Taux de féminisation des diplômés de comptabilité
et techniques quantitatives de gestion

en %

	1975	1984
CAP	61,9	70,4
BEP	61,4	63,8
Bac G	59,5*	61,6
BTS	43,0	58,2

* 1976 / 1977

II - UN GROUPE D'EMPLOI EN PLEINE EVOLUTION ET EN PLEINE TRANSFORMATION

Une croissance portée principalement par le développement des secteurs tertiaires

Le tertiaire de bureau a connu, entre 1975 et 1982, une forte expansion (+ 11,4 % en 7 ans) alors même que l'ensemble des effectifs salariés n'étaient qu'en développement très lent (+ 4,9 %) et que d'autres catégories professionnelles étaient en reflux comme les ouvriers qui, durant la même période, perdent près de 10 % de leurs salariés.

De fait, l'impact des évolutions de l'emploi dans les secteurs "employeurs" a joué un rôle majeur dans l'évolution positive des effectifs du groupe. En effet, et cela est bien connu, entre 1975 et 1982, l'emploi s'est fortement détérioré dans l'industrie (- 10,2 % en moyenne) tandis qu'il poursuivait une croissance soutenue dans les secteurs d'activité tertiaire (+ 17,2 % en moyenne). Ces derniers étant les principaux utilisateurs d'emplois de bureau, il est évident que ce groupe d'emploi a pu bénéficier de cette tendance favorable. Ainsi s'explique le fait que les effectifs du tertiaire de bureau régressent dans l'industrie tandis qu'ils se développent dans le tertiaire.

Des évolutions de structures favorables

Cependant l'interprétation des évolutions ne se réduit pas à la seule influence des évolutions de l'emploi sectoriel. En effet, on assiste concomitamment à des **effets de structures** favorables aux emplois de bureau, y compris dans les secteurs où ils sont pourtant en diminution d'effectifs.

De ce point de vue, il est possible de distinguer trois types de situations :

- un développement plus rapide des emplois de bureau que de l'ensemble de l'emploi : cas des banques et des services non marchands. La situation de ces derniers, constitués principalement de l'administration,

mérite une particulière attention de par son impact sur l'emploi du groupe. En effet, dans ce secteur, le net renforcement du poids des emplois de bureau (passage de 14,6 % à 16,5 % des emplois du secteur) se conjuguant avec la forte croissance de l'emploi sectoriel aboutit au fait que les services non marchands "concentrent" près de 43 % de l'accroissement du tertiaire de bureau entre 1975 et 1982 alors qu'ils n'emploient qu'environ 18 % des effectifs du groupe d'emploi.

- une évolution des emplois de bureau proche de celle de l'ensemble des effectifs : cas de l'énergie, des transports - télécommunications et des services marchands.

- une certaine "résistance à la baisse" se traduisant par une diminution moins forte des emplois de bureau que de l'ensemble de l'emploi : cas de l'industrie.

On ne note que deux exceptions à la tendance au renforcement des emplois de bureau : les Industries agro-alimentaires et les Assurances. Dans ce dernier secteur la montée très amortie des effectifs du groupe prend son origine dans une transformation encore plus ample qui privilégie le développement des emplois de cadre.

Ainsi, l'impact de l'évolution sectorielle de l'emploi, qui demeure le phénomène le plus massif, est renforcé par ces évolutions de structures, qu'il faut bien prendre en compte si on veut aller plus avant dans la compréhension des grandes tendances. En effet, dans la mesure où les secteurs ne font pas appel de façon identique aux différents spécialités et niveaux, l'évolution différenciée des secteurs employeurs induit "mécaniquement" une transformation dans la composition du groupe d'emploi en termes de spécialité et niveaux. Celle-ci est à son tour remodelée par les transformations qui sont à l'oeuvre au sein même des activités tertiaires comme nous le verrons plus loin.

Une montée du niveau de qualification et de formation

Abordées sous l'angle des caractéristiques des personnels qui les exercent ces transformations "internes" aux activités administratives sont relativement bien typées et souvent transversales aux différents secteurs. Elles peuvent se caractériser, globalement, par une tendance généralisée à l'élévation des niveaux de classification dans les différentes spécialités. C'est ainsi qu'on observe :

- une tendance à la baisse du poids relatif des employés non qualifiés qui, avec des ampleurs plus ou moins fortes, affecte l'ensemble des secteurs. Dans le même temps, on note une tendance quasi généralisée à la montée des employés qualifiés ; l'accroissement de leurs poids relatifs est parfois très important.

- une tendance à la montée quasi systématique des secrétaires de direction tandis que les secrétaires et sténodactylos marquent un tassement ou une légère décroissance.

- un développement des adjoints administratifs, systématique dans tous les secteurs.

La situation est moins nette en ce qui concerne les spécialités liées à la fonction comptable. Si, dans la majorité des secteurs, on constate une tendance à la montée relative de ces spécialités, le "partage" entre les comptables et les aides comptables évolue de façon variable selon les secteurs.

Ces tendances structurelles, qui correspondent globalement à des transformations dans le contenu des activités des salariés du tertiaire de bureau comme on le verra par la suite, ne trouvent pas leur immédiate concrétisation dans les variations d'effectifs par spécialité. En effet, si dans chacun des secteurs les tendances sont bien les mêmes, les situations de départ, les "stocks", sont très différents, et les taux de croissance qui affectent les emplois de bureau, au sein de ces différents secteurs sont aussi, comme on l'a vu, très différents. L'exemple le plus frappant à cet égard

concerne les employés non qualifiés. En effet, on peut constater que si le poids des ENQ baisse dans l'ensemble du groupe d'emploi, leurs effectifs demeurent en légère croissance. Ceci s'explique aisément par un effet de composition. En effet, le secteur des services non marchands, où ils sont largement représentés, connaît entre 1975 et 1982 une croissance de l'emploi plus forte que la moyenne des autres secteurs, accompagnée d'une forte montée de la part des emplois de bureau. Même si celle-ci s'effectue au désavantage relatif des ENQ qui représentent dans le solde net d'emplois du secteur entre 1975 et 1982 une part plus réduite que précédemment, elle ne s'en traduit pas moins par une augmentation des effectifs de ceux-ci.

Conjointement à ces transformations de structure dans les spécialités composant le groupe d'emploi, on observe une élévation sensible des niveaux de formation des titulaires de ces emplois, élévation cohérente avec l'analyse des transformations par spécialités.

C'est ainsi que la part des effectifs sans formation régresse nettement, passant de 31,9 % en 1975 à 27,4 % en 1982. Il en est de même pour les titulaires du seul BEPC qui ne représentent plus que 14,2 % des effectifs de 1982 contre 16,7 % sept ans plus tôt. Pour ces deux "niveaux" de formation, on observe d'ailleurs une diminution en termes d'effectifs de 4,4 % pour les sans diplômes, de 6,1 % pour les titulaires du seul BEPC.

La proportion de ceux qui sont titulaires du CAP ou du BEP reste à peu près stable ; de l'ordre de 31 - 32 % des effectifs ce qui correspond tout de même à un surcroît d'effectifs de l'ordre de 120.000.

Par contre, on constate une forte poussée des niveaux IV et au-delà qui représentent 27 % des salariés du tertiaire de bureau en 1982 contre 19,5 % en 1975 ; les titulaires de bacs techniques voient leurs effectifs multipliés par deux, ceux des bacs généraux augmentent de 75 %, ceux des BTS et DUT multipliés par 3,2 ...

Cette transformation des niveaux de formation affecte à des degrés divers toutes les professions du groupe, y compris les professions en tendance régressive et celle désignée comme non qualifiée. Pour cette der-

nière, la transformation est tout à fait spectaculaire puisque les titulaires d'emplois sans formation ou avec le seul BEPC passent de 63,5 % à 54,2 % des effectifs entre 1975 et 1982, tandis que les formés de niveau V passent de 24,7 % à 29,3 %, ceux de niveau IV de 9,7 % à 14 % et qu'on trouve même, en 1982, 2,4 % d'entre eux formés au niveau III. La catégorie des non qualifiés de 1982, à l'évidence, est constituée d'individus aux caractéristiques fort différentes de ceux de 1975. Cela appelle d'ailleurs des interrogations. S'agit-il de politiques de recrutements qui classent les jeunes systématiquement comme ENQ indépendamment des travaux qui leur sont confiés, -autrement dit, de déclassification à l'embauche- ou bien s'agit-il d'emplois non qualifiés occupés par des jeunes formés qui les ont acceptés pour échapper à une situation de chômage. L'abandon, dans la nomenclature PCS de la rubrique ENQ reflète bien les difficultés d'interprétation que suscite une telle catégorie...

Dans d'autres professions comme les secrétaires sténodactylos, l'élévation du niveau de formation se traduit non seulement par des diminutions importantes des effectifs sans formation, mais aussi par des régressions au niveau V, tandis que la part des bacheliers passe de 10,4 % à 18,2 %.

Autre exemple, concernant les comptables : pour ces derniers, on observe non seulement un renforcement très net des niveaux IV dont la part passe de 11,1 % à 16,9 %, mais aussi une montée vigoureuse des niveaux III (de 3,2 % des emplois, ils passent à 12,2 %) tandis que le niveau V se maintient et le niveau VI chute de plus du 1/5e.

Divers ordres d'explication peuvent être avancés pour comprendre ces tendances ; certaines de ces explications sont à caractère "général". D'autres sont plus contingentes. Mais nous pensons qu'elles ne peuvent se réduire à un simple effet de concurrence sur le marché du travail, concurrence exacerbée par un resserrement des possibilités d'emplois dans un contexte où il existe une main-d'oeuvre potentielle mieux formée. Cette élévation des niveaux de classification et de formation doit être lue à côté ou à travers les tendances qui traversent actuellement les entreprises et les administrations dans leurs modes de fonctionnement et leurs modes d'organisation. En effet, on assiste depuis quelques années à une redéfinition de la

place et du rôle des fonctions administratives, qui s'appuie sur les potentialités offertes par l'introduction de nouvelles technologies du traitement de l'information. C'est à l'étude de ces transformations que nous allons maintenant nous attacher.

Une redéfinition de la place et du rôle des fonctions administratives

Les déformations que nous venons d'observer en termes de structures d'emplois et de professions correspondent, pour une grande part, à des modifications importantes dans l'organisation et le fonctionnement des entreprises et des administrations. Il n'est pas dans notre projet d'analyser ces modifications. Nous tenterons plutôt de dégager des données empiriques issues de nos propres travaux de recherches ¹⁰ des éléments de tendance confirmés par des données bibliographiques ¹¹ et susceptibles d'éclairer nos analyses du travail tertiaire. Nous avons noté la part croissante des emplois du tertiaire y compris dans les secteurs industriels.

Mais des emplois en plus grand nombre, pourquoi faire ? Une rapide analyse de l'histoire des activités tertiaires et de leur mode de structuration montre "qu'administrer et gérer" ne correspond pas à des contenus d'activités homogènes et que, de **substrats** aux activités de production, les fonctions administratives sont devenues des **organes stratégiques** ¹² et des lieux de recherche de rentabilité pour les entreprises. Leur place et rôle s'en trouvent ainsi modifiés : traditionnellement considérés comme des activités adjuvantes à l'activité essentielle de l'entreprise, produire, les activités tertiaires se sont structurées plus tardivement et surtout de façon moins normalisée et homogénéisée que les activités de production de marchandises.

¹⁰ Etude sur l'emploi tertiaire de l'industrie.
Etude technologie et travail "L'informatisation des activités du tertiaire de bureau".

¹¹ cf. biblio FREYSSINET - VERDIER - ZARIFIAN.

¹² Florence AUDIER - L'emploi tertiaire de l'industrie : quels changements ? Formation - Emploi n° 9 - janvier mars 1985.

Structurées tout d'abord autour du pôle "comptabilité - paye", l'ensemble des activités d'administration et de gestion ont bénéficié quantitativement et qualitativement de l'accroissement des informations traitées dans les entreprises et les administrations, du développement des méthodes de prévision et de contrôle ainsi que l'introduction des technologies de traitement de l'information ; ceci s'est traduit par une croissance des emplois spécialisés dans la prise en charge de ces activités. C'est ainsi que depuis les années 70, l'ensemble "administration - gestion", le plus important du tertiaire, a connu une montée lente mais continue si on la rapporte à l'emploi global ; dans les secteurs industriels, par exemple, il représentait 10,6 % de l'emploi global en 1970 et 11,4 % en 1981 ¹³.

En se développant, cet ensemble se structure en directions, départements ou services spécialisés par fonctions, lesquelles se définissent par rapport à leur objet et leur finalité ¹⁴. Le poids des emplois administratifs autres que les emplois de comptables et de secrétaires, bénéficiant de cette diversification, connaît, comme on l'a vu précédemment une progression importante. De plus, en se spécialisant, ces fonctions se sont dotées d'outils, de méthodes, et de procédures propres, et se sont ainsi "technici-sées". Cette technicisation se traduit comme nous l'avons dit précédemment par une déformation vers le haut de la structure des emplois.

Par ailleurs, l'approfondissement de la crise a renforcé la recherche toujours plus poussée d'amélioration des gains de productivité : les fonctions tertiaires deviennent elles aussi de véritables lieux d'accroissement de la rentabilité. Elles s'en trouvent modifiées dans leur fonctionnement interne puisque, de facteurs de contrôle de la productivité des activités de production, elles deviennent en elles-mêmes à leur tour objets de ce contrôle,

¹³ F. AUDIER

¹⁴ Nous reprenons ici la définition du Répertoire français des Emplois. Cahier n° 4, les emplois de l'administration et de la gestion des Entreprises : "la fonction désigne un regroupement de tâches en un ensemble homogène du point de vue de leur finalité et de leur objet : transformer la matière première, vendre le produit fini, gérer le personnel, gérer la trésorerie et les moyens financiers..."

mais surtout dans leur positionnement général tant quantitatif que qualitatif. Il s'agit en effet d'adapter l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise aux contraintes internes d'une gestion resserrée et aux contraintes externes de fluctuation du marché.

On assiste alors dans nombre de grandes entreprises à un double mouvement complémentaire qui participe de l'actuelle recherche de "flexibilité"; avec, d'une part, une modification des organigrammes tendant à la réunification au sein de structures communes d'activités techniques, financières et commerciales ; d'autre part, le développement des fonctions de "régulation" de l'entreprise.

La recherche d'une nouvelle unité de structuration

Après avoir, de façon convergente, structuré et organisé leurs grandes fonctions en unités autonomes et souvent cloisonnées, certaines entreprises, dont les plus importantes, entament des mouvements qui tendent à conserver ces grandes fonctions comme unités de repère au niveau du siège social, mais à les éclater dans les établissements. Nous avons pu observer le même phénomène dans les administrations qui vendent des produits ou des services, citons la Direction générale des Télécommunications par exemple.

Des solutions organisationnelles et structurelles diverses sont mises en oeuvre ; elles correspondent compte tenu de l'histoire et de la situation propres à chacune des entreprises, à la recherche d'un regroupement au sein d'une même unité de l'ensemble des activités liées à une même logique technique, commerciale et financière.

Dans ce mouvement le noyau structurant apparaît le "l'unité de production" qu'il s'agisse de production de biens ou de services ¹⁵ ; mais le "produit" n'est plus alors considéré dans sa seule dimension technique, mais également sous ses aspects commerciaux, humains et financiers. C'est dire

¹⁵ Cf. Nicole MANDON et Janine RANNOU. L'informatique intégrée : les changements dans le travail des employés dans une entreprise de grosse mécanique. Formation Emploi n° 5 janvier - mars 1984.

que la fonction de production n'est plus considérée comme un élément unique et isolé fonctionnant de façon autarcique, mais s'intègre dans un ensemble où elle a à connaître les contraintes commerciales, sociales et financières.

Ces mouvements correspondent à des objectifs multiples. Pour notre part, nous n'en citerons que trois qui nous semblent utiles à la compréhension des phénomènes d'évolution du travail :

- l'affinement des méthodes de gestion, l'unité de base étant aussi (et peut être avant tout) une unité de coût.

- l'identification des "zones à problèmes", des produits jugés peu rentables et la définition d'organisations flexibles qui donnent de la souplesse au système de gestion.

- la volonté d'implication et de responsabilisation accrues des individus et des équipes par rapport à des objectifs tangibles et directement exprimables en termes de rentabilité, délais, qualité...

Dans ces transformations les activités tertiaires apparaissent comme concourant "solidairement" à des objectifs communs. Les individus et les équipes qui ont à les prendre en charge se repèrent alors par rapport à une double logique : la logique fonctionnelle qui va identifier la matière et la part de l'information à traiter, et la logique "produits" qui va les rapprocher d'objectifs techniques, financiers et commerciaux qu'ils vont devoir prendre en compte dans leur action individuelle et collective.

Il semble que l'emploi tertiaire bénéficie quantitativement, dans un premier temps, de ces réorganisations. La question se pose de savoir s'il s'agit d'un phénomène pérenne, ou si, au contraire, cette croissance est le résultat d'une phase intermédiaire où il y a superposition de l'ancienne et de la nouvelle structure.

Qualitativement, on assiste à un mouvement de décloisonnement fonctionnel qui met en relation des équipes et des individus jusqu'alors totalement isolés par des chaînes de traitement et de circulation de l'infor-

mation monofonctionnelle, ainsi qu'à une intégration plus précise et plus concrète de la recherche de productivité et de rentabilité dans l'acte administratif.

Le développement des fonctions de régulation

L'analyse en termes d'effectifs montre le développement rapide, durant ces dernières années, de la fonction commerciale. Celle-ci nous intéresse dans la mesure où, en dehors des emplois de la vente et des technico-commerciaux, qui se situent hors du champ de notre analyse, la fonction commerciale mobilise des effectifs relevant du tertiaire de bureau pour assurer l'administration et la gestion des activités commerciales.

L'expansion soutenue de cette fonction qui paraît être la seule à créer encore des emplois, semble liée au rôle de réducteur d'incertitudes et de dynamiseur des activités qui lui est dévolu dans un contexte où les contraintes liées à la concurrence et au resserrement des marchés pèsent lourdement. C'est dire qu'elle renforce ses effectifs, mais aussi qu'elle se modifie en profondeur, s'orientant à la fois vers le développement des forces de vente et vers la mise en oeuvre de méthodes de marketing ou de gestion active de clientèle ¹⁶. Ces modifications jouent à la fois sur les profils des personnels qui y participent, plus "gestionnaires" qu'administratifs, plus "analystes" que enregistreurs et sur leur intégration dans le système de gestion de l'entreprise. L'émergence de la fonction commerciale est en fait, sans doute l'expression d'un "renversement des hiérarchies fonctionnelles de l'avant crise qui plaçaient la production en position phare" ¹⁷. Mouvement très complémentaire de la déconcentration des organigrammes, ce renversement des hiérarchies fonctionnelles touche l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise et fait émerger, dans la plupart des grandes entreprises 3 pôles

¹⁶ P. ZARIFIAN : Première esquisse d'une problématique d'études concernant la gestion de la production. Note ronéotée - décembre 1985.

¹⁷ E. VERDIER : Incertitude économique et fonctionnement des entreprises : le rôle décisif de la fonction commerciale. Note ronéotée - septembre 1985.

de régulation ; on trouve ainsi, à côté de la fonction commerciale, la gestion de la production, régulateur des tensions et contradictions entre les domaines commercial, financier et productif, ainsi que la comptabilité de gestion ou contrôle de gestion, chargée de l'évaluation monétaire et comptable de toutes les activités de l'entreprise.

Ce triptyque, commercial / gestion de production / comptabilité de gestion, apparaît dans les grandes entreprises comme la garantie de pouvoir disposer de diagnostic sur leurs activités et leur fonctionnement et donc assure le point d'appui de toute politique de prévision et de contrôle.

Il n'est pas possible de dire aujourd'hui, hormis pour le commercial, que le poids nouveau donné à ces fonctions se traduit ou va se traduire par des accroissements d'effectifs. Par contre, dès maintenant, on peut constater, qu'il génère des activités nouvelles qui sont porteuses de modifications importantes dans l'accomplissement de chacune des fonctions et ont donc des incidences sur les contenus du travail des employés qui y participent et plus largement sur leur relation aux autres services.

En particulier, "gérer", qui était réservé jusque là aux cadres devient l'acte essentiel ; il suppose, mais nous y reviendrons ultérieurement, une technicité nouvelle à facettes multiples, définie par rapport à la fonction, par rapport à son environnement, par rapport aux possibilités et méthodes de traitement.

Quant aux autres lieux de l'entreprise, ils reçoivent, traitent et émettent les informations qui leur sont propres en référence aux conditions fixées par ces pôles de régulation et ont donc à les connaître. Ceci est d'autant plus vrai que la position particulière de ces fonctions dans l'activité de l'entreprise se trouve matérialisée par les nouveaux systèmes d'information qui supportent, appuient, confortent les modifications organisationnelles.

Les nouveaux systèmes d'information¹⁰

Comme on le sait l'informatisation des activités tertiaires n'est pas un phénomène récent. Elle a commencé dans les années 60 - 70 par l'introduction de la grosse informatique dans les grandes entreprises. Ce qui est nouveau, par contre, c'est sa diffusion et sa généralisation dans un contexte économique et technologique profondément modifié.

Dans les années 60 - 70, l'introduction de la grosse informatique, en période de croissance, tendait essentiellement à répondre à la multiplication des informations à traiter et à faire circuler. Elle a souvent été l'occasion d'entamer un processus de "rationalisation" des activités tertiaires par la mise en place de modes d'organisation du travail largement inspirés des principes tayloriens, basés sur des méthodes de standardisation et de parcellisation du travail. L'apparition et le développement de la crise ont généré d'autres modes de production, d'autres modes de gestion. Les progrès technologiques ont permis la mise à disposition sur le marché d'outils variés plus souples, et, plus performants, susceptibles d'appuyer, de supporter des modifications importantes dans le fonctionnement des entreprises ou des administrations.

Il ne s'agit plus seulement, par l'informatisation de traiter plus vite des informations plus nombreuses ; en période de crise, la diffusion des outils informatiques répond à des objectifs qui se sont multipliés et diversifiés parmi lesquels on peut citer :

- l'accentuation du processus de substitution capital/travail à travers l'extension du champ couvert par l'informatique tant quantitativement (toucher de plus en plus toutes les fonctions et services de l'entreprise) que

¹⁰ Il ne s'agit pas ici de faire une analyse des nouvelles technologies et de leur utilisation, ni de faire un historique de l'informatisation, mais plutôt d'essayer de tirer de l'évolution des conditions d'informatisation, dont on sait qu'elles sont très hétérogènes à travers les entreprises et les administrations, les éléments susceptibles d'influencer le travail tertiaire.

qualitativement (pour chaque fonction, dans chaque service, intégrer dans les systèmes automatisés des informations de nature différente).

- la diversification des produits et services proposés par l'entreprise à sa clientèle ; ceci concerne principalement les secteurs d'activité tertiaires tels que les banques et les assurances. L'accentuation du processus d'automatisation et le développement de nouvelles applications, leur permettent de multiplier le nombre de services qu'elles proposent à leur clientèle, "de faire du produit individualisé au prix du produit industriel" selon les mots d'un responsable. Mais le processus de diversification dépasse l'activité principale ; on assiste à un mouvement où banques et assurances offrent à leur clientèle des services informatiques (tenue informatique de la comptabilité ou de la paye par exemple) des services immobiliers (ventes ou locations) des services touristiques (voyages et loisirs)...

Dans tous les cas, il s'agit de plus en plus de prévoir (prévoir les charges, prévoir les coûts, prévoir les marchés...) et de gérer (suivre les plans de charge, assurer le contrôle strict des coûts...). Cette double préoccupation est présente à travers toutes les applications (applications commerciales, comptables et financières, de gestion de production...) et génère, de plus, des applications spécifiques de suivi analytique du fonctionnement local et global de l'entreprise.

On assiste ainsi à la définition de nouveaux systèmes d'information qui, à travers des configurations très diverses liées tant à l'histoire technique et organisationnelle de chaque entreprises, qu'à l'expression actuelle de leurs besoins, présentent néanmoins des caractéristiques communes quant aux logiques qui les sous-tendent.

Une logique de cohérence intégratrice

La multiplication des outils présentés sur le marché par les constructeurs, la juxtaposition d'applications de plus en plus nombreuses se sont souvent traduites dans les entreprises par une situation où coexistent des matériels non compatibles, où cohabitent des procédures automatisées lourdes et redondantes. L'introduction de matériels autonomes (micro et mini

ordinateurs) a pu, en raison de leur moindre coût, échapper aux procédures d'achats centralisées et au contrôle "technique" des directions informatiques. L'introduction des systèmes conversationnels dans les services est souvent l'occasion de redéfinir la configuration d'ensemble des systèmes d'information dans les entreprises ou les administrations. Les ou les schémas directeurs visent tous à intégrer dans une démarche commune l'ensemble des matériels et des applications, ce qui suppose la recherche d'une cohérence d'ensemble basée sur la compatibilité tant des matériels que des logiciels. Que la configuration qui en résulte s'appuie sur un gros ordinateur centralisé ou une multiplication de minis et de micro-ordinateurs, sur une juxtaposition de fichiers propres à chacune des applications, ou sur la mise en place d'une ou plusieurs bases de données (forme ultime de l'intégration), elle suppose des modifications importantes dans les modalités de réalisation des activités tertiaires : les applications ne sont plus présentées comme isolées les unes des autres, les circuits d'information ne sont plus linéaires et mono-fonctionnels mais se présentent sous forme de réseaux relativement complexes qui mettent chaque point d'entrée et de sortie de l'information en contact avec des applications et des fichiers multiples. Le mouvement de décloisonnement des services et des fonctions s'appuie ainsi sur (ou génère) la mise en place de circuits d'informations qui favorisent non plus seulement une circulation ascendante ou descendante de l'information mais aussi des circuits latéraux.

Dans la configuration même de ces réseaux complexes, le rôle des fonctions et services n'est pas homogène. Certains d'entre eux sont fortement créateurs d'information et seront donc des points de saisie essentiels pour le fonctionnement du système tout entier : ce sont par exemple les services commerciaux (réception des commandes), les services de gestion de la production (saisie des gammes), les ateliers de production eux-mêmes (pointage des heures / travail, des heures machines par rapport à un produit...) les services de facturation (émission des factures). D'autres tels que la comptabilité apparaissent essentiellement comme drainant des informations nées ailleurs. Ce positionnement différent des unes et des autres nécessite qu'à tous les points de saisie et d'interrogation, chacun identifie bien sa place par rapport au système global.

Des systèmes souples et évolutifs

L'appréciation portée par les responsables des entreprises, sur les systèmes informatiques centralisés des années 70, révélait comme "défaut" majeur, leur rigidité, tant par rapport aux possibilités d'extension du champ informatisé, que par rapport aux possibilités d'utilisation des fichiers, fixées une fois pour toutes. Par contraste, les nouveaux systèmes doivent être, selon le langage des concepteurs, "souples" et "ouverts".

Ils doivent en effet permettre l'accueil de nouvelles applications et l'amélioration des applications existantes par une démarche progressive (qui fait se succéder les différentes versions à un rythme plus ou moins accéléré). Certaines entreprises et administrations favorisent cette "souplesse" et cette "ouverture" en optant pour des systèmes où l'utilisateur peut lui-même, dans des limites pré-fixées par les informaticiens, définir sa propre méthode d'utilisation et donc l'améliorer.

Une répartition des outils informatiques dans les services

Il s'agit là d'un des aspects les plus spectaculaires des conditions actuelles de l'automatisation. L'informatique des années 70 avait introduit les bordereaux et les listings dans les services (utilisateurs), l'informatique des années 80 a fait pénétrer l'outil informatique dans ceux-ci.

Cette répartition des points de saisie et d'interrogation a plusieurs incidences immédiates fondamentales sur les conditions de prise en charge des activités tertiaires :

- il rompt la distance créée par la grosse informatique entre le domaine des informaticiens et le domaine des utilisateurs. L'ordinateur n'est plus un mythe et les conditions de son utilisation n'apparaissent plus fatales.

- par ailleurs, là où certains avaient pu voir l'émergence d'un nouveau pouvoir dans l'entreprise se mettent en place des procédures de dialogue entre informaticiens et utilisateurs. La phase de redéfinition des nouveaux systèmes d'information apparaît comme l'occasion de préciser le

rôle des différents acteurs dans le processus d'informatisation. Les services informatiques ne sont pas les seuls maîtres d'oeuvre ; les contraintes techniques n'apparaissent plus comme les contraintes majeures. L'opérationnalité du système semble liée à la qualité de l'analyse des besoins. La phase d'analyse devient ainsi tout à fait essentielle et est de moins en moins laissée à la seule initiative des informaticiens. Des groupes de réflexion ou des groupes de travail sont parfois mis en place pour une durée limitée avec un objectif précis (définition du cahier des charges et préparation et suivi de l'implantation du nouveau système et de nouvelles applications par exemple). Il s'agit encore, dans la plupart des cas, d'expériences limitées à l'encadrement et à la maîtrise, mais elles participent bien cependant du mouvement de décloisonnement des fonctions et services qui va se trouver matérialisé dans la mise en oeuvre même des nouveaux systèmes.

- enfin, il rend inadapté des formes d'organisation du travail qui tendaient à dissocier à chaque phase, l'opération de transformation de l'information de sa vérification et à spécialiser les individus sur l'une ou sur l'autre. La traduction la plus sensible de cette inadaptation est la diminution des postes de saisie, liés à l'introduction de la grosse informatique et directement inspirés des principes tayloriens d'organisation du travail. Les emplois les plus vulnérables sont ainsi ceux qui sont situés entre les services et l'informatique, car il subissent directement le double mouvement d'intensification de l'informatisation d'une part, de réappropriation de l'ensemble du travail tertiaire dans les services utilisateurs d'autre part.

Une redéfinition des activités individuelles ¹⁹

Les activités individuelles se situent donc dans un contexte technologique et organisationnel en profonde mutation.

Comme nous l'avons vu les employés et techniciens du tertiaire de bureau, sont concernés en grand nombre par l'introduction de l'outil informatique dans leur travail quotidien, outil qui médiatise leurs relations à l'information et, en partie, leurs relations aux autres.

L'intervention directe sur cet outil signifie, à lui seul, des modifications importantes dans la réalisation des activités tertiaires. Il y a tout d'abord, bien sûr, l'aspect manipulation ; mais l'observation des durées d'apprentissage, indique qu'il ne s'agit pas là de l'aspect le plus important des modifications apportées.

Apparaît, en effet, comme plus fondamental, l'apprentissage d'une logique propre d'appréhension et de mise en forme de l'information nécessitée par les contraintes du traitement électronique de l'information. L'information est ainsi à traiter en tenant compte d'un triple jeu de contraintes.

- les contraintes procédurières propres à la fonction principale sur laquelle intervient l'individu (application des règles et procédures comptables, application des règles et procédures de fabrication, d'établissement de la paie...).

- les contraintes liées au Traitement Electronique de l'Informatique) et supportées par un logiciel qui impose une certaine logique de présentation, et d'enchaînement de l'information.

¹⁹ Donner en quelques pages les résultats de recherches sur l'évolution du travail a toujours un côté caricatural. Les éléments que nous évoquons ne correspondent pas à une situation homogène et généralisée mais sont l'expression de tendances fortes, utiles à prendre en compte dans toute réflexion sur les besoins en formation.

- les contraintes liées à tout ce qui se trouve en amont et en aval de l'opération à effectuer, ce qui requiert des capacités de synthèse et d'anticipation. En effet, et c'est là sans doute un des changements fondamentaux, une information saisie est diffusée sur des circuits multiples pour être utilisée dans différentes applications. Le traitement et la saisie initiaux devront tenir compte de ces traitements ultérieurs. C'est dire que si chacun garde une part propre de traitement à effectuer, il ne peut prendre en charge cette part qu'en tenant compte de l'environnement dans lequel se situe son activité.

La mise en place des systèmes d'information intégrés a ainsi favorisé l'interdépendance des activités individuelles, interdépendance encore renforcée lorsque sont associées à ces systèmes d'information des structures telles que les lignes de produits, qui tendent à co-impliquer les individus par rapport à la réalisation d'objectifs techniques et financiers. Cette volonté d'impliquer les différents niveaux de l'entreprise, directions, services, équipes, individus aux objectifs de rentabilité semble d'ailleurs une tendance générale. Face à des procédures souples et évolutives, on demande à chacun, à chaque groupe de savoir trouver la solution la plus efficace par rapport aux critères de coûts, de délai et de qualité. L'affinement et la précision des procédures de contrôle permettent, en effet, des formes renouvelées de mobilisation des capacités individuelles et collectives. L'objet du contrôle se déplace, il s'agit moins d'un contrôle quotidien administratif portant sur les actes mais plutôt d'un cadrage des activités par la définition des prévisions d'objectifs et les contrôles de leur réalisation. Il se traduit donc moins par un processus de standardisation des tâches, mais plutôt par la normalisation des résultats. Dans ce cadre la capacité de chacun à parvenir à la réalisation de ces résultats devient un facteur de rentabilité essentiel. Cette capacité suppose une maîtrise approfondie de la part propre de transformation de l'information que chacun a à prendre en charge : cette part propre se caractérisait par un objet spécifique à traiter (données comptables pour la comptabilité, la facturation par exemple, données juridiques et sociales pour ce qui concerne la gestion du personnel et les relations avec les organismes sociaux...), des procédures de transformation spécifiques (procédures compta

bles propres à l'entreprise, et réglementation comptable et fiscale...) des techniques opératoires particulières (techniques calculatoires, règles et théories comptables).

Ces trois éléments permettent de définir la spécialité professionnelle de chacun. En effet, si les outils se banalisent, si les procédures se décloisonnent, ceci ne se traduit pas par une banalisation des activités tertiaires. Les activités individuelles se définissent bien toujours par la part de transformation directe qu'elles ont à prendre en charge. Mais celle-ci est à situer par rapport à trois dimensions qui modifient les conditions de cette prise en charge.

- La dimension relationnelle qui se caractérise à la fois par l'interdépendance des activités des uns et des autres, et par la médiation de cette interdépendance par le système d'information ²⁰.

- La dimension technologique qui intègre la manipulation des outils, la prise en compte de la logique de traitement électronique de l'information, et, quelque chose de plus large que nous identifierons comme la capacité à s'adapter à des technologies en constante évolution.

- La dimension organisation / gestion qui se caractérise par la prise en charge à tous les niveaux dans le travail quotidien, dans la gestion du temps, dans le cadre de démarches plus ponctuelles à caractère expérimental, de critères de coût et d'efficacité.

Dans l'activité de chacun, le poids du prescrit semble diminuer au bénéfice d'une certaine initiative. Ou plutôt comme nous l'avons dit, c'est la nature de la prescription qui change. On peut faire l'hypothèse ici, que le

²⁰ Cette médiation est une des formes de normalisation que nous mentionnons précédemment ; elle connaît déjà des limites. Là où l'on observe des tentatives d'intégrer la totalité des relations dans le système d'information, apparaissent des stratégies de contournement comme le montre l'exemple de cette secrétaire assistante commerciale qui préfère prendre son téléphone pour le suivi des commandes plutôt que d'interroger son système de traitement de texte connecté à l'établissement de production

flou qui a toujours caractérisé les contours et les contenus de l'activité tertiaire ont favorisé une certaine "permissivité" organisationnelle. La question se pose de savoir s'il n'e s'agit pas en fait d'une période expérimentale pour les entreprises où elles explorent, poussées par les contraintes du marché, de nouveaux modes d'organisation qu'elles chercheront ensuite à maîtriser, à "rationaliser" avant de les généraliser et de les pérenniser ²¹.

Tout ce qui vient d'être dit sur l'évolution des activités et du travail du tertiaire de bureau nous permet de comprendre que, globalement pour toutes les spécialités professionnelles et dans tous les secteurs, la croissance de l'emploi tertiaire a favorisé les emplois les plus qualifiés, les emplois les moins qualifiés se montrant plus vulnérables. La maîtrise des structures, des circuits et procédures propres à chaque entreprise devient un élément de qualification dominant, renforçant le degré d'internalisation du processus d'acquisition de la qualification ; les entreprises, même en période de crise, tendent à protéger ce potentiel de qualification et font leur "économie d'emploi" sur la main-d'oeuvre considérée comme la plus facilement remplaçable, c'est-à-dire celle qui occupe les emplois les moins qualifiés.

²¹ Cf N. MANDON, J. RANNOU L'évolution des activités tertiaires en France. cahiers de recherche sociologique vol. 3 n° 2. Octobre 1985. Département de sociologie - Université du Québec à Montréal.

III - LES PROCESSUS PAR LESQUELS S'EFFECTUENT LES TRANSFORMATIONS

Les modifications dans les contenus d'activité dont nous venons à grands traits de spécifier les origines, les caractéristiques et les conséquences touchent donc de façon plus ou moins intense l'ensemble de la main-d'oeuvre qui prend en charge les activités administratives ou de gestion. Elle affecte les conditions de son renouvellement.

Nous n'aborderons pas ici l'un des éléments importants du processus de transformation, que sont les actions d'information - sensibilisation - formation plus ou moins lourdes, plus ou moins formalisées destinés à accompagner ces changements, à les faciliter, à les "optimiser".

Par contre, nous voudrions mettre l'accent sur le fait que ces changements prennent aussi largement appui sur le renouvellement de la main-d'oeuvre qui compose le groupe d'emploi que nous étudions, ainsi que sur les modifications internes au système de formation initiale.

Un renouvellement modéré mais réel de la main-d'oeuvre

En première analyse, on peut être tenté de minimiser l'ampleur de ce renouvellement : en effet, il est incontestable que la pyramide des âges des actifs occupés dans les professions que nous analysons évolue défavorablement aux jeunes. A titre d'exemple, les moins de 25 ans représentaient, en 1975, 25 % des actifs occupés. Ils n'en représentent plus que 16,9 % 7 ans plus tard. Même les 25/29 ans voient leur poids relatif régresser (ils passent de 22 à 20 %) malgré une hausse des effectifs en volume. Par contre, la catégorie des 30/40 ans se gonfle considérablement, passant de 20 à 32 % des effectifs, ce qui correspond à un accroissement en volume de plus de 75 %. Mais ce vieillissement de l'âge des actifs occupés ne signifie pas pour autant que le groupe d'emploi ne se renouvelle plus. En effet, deux phénomènes se recouvrent : d'une part, l'ampleur des recrutements, d'autre part la place qu'occupent les jeunes parmi ces recrutements, et plus largement les caractéristiques des catégories de main-d'oeuvre qui sont sollicitées. Nous tenterons de les expliciter à partir de l'étude des flux d'entrée dans le

groupe professionnel entre mars 1983 et mars 1984 c'est-à-dire sur une année.

Globalement, l'ampleur du renouvellement peut être considérée comme modérée si on la compare à la moyenne : entre mars 83 et mars 84, le taux d'entrée dans le groupe d'emploi est de 11,9 % alors que le taux correspondant pour l'ensemble des professions s'établit à 12,5 %. Néanmoins, ce taux d'entrée de 11,9 % signifie que près d'un actif sur 8 de mars 84 était, un an auparavant, soit sans activité, soit employé dans une entreprise différente. Le renouvellement annuel de la main-d'oeuvre est donc loin d'être négligeable et produit des effets importants sur l'ancienneté de la main-d'oeuvre dans l'emploi : les PIACE ²² représentent un effectif qui, pour 47 % a une ancienneté inférieure à 5 ans ; 15,5 % a moins d'un an. Les employés administratifs d'entreprise (EAE) ont, pour 41,1 % d'entre eux moins de 5 ans d'ancienneté, 14,9 % moins d'un an.

La faiblesse relative du taux d'entrée dans un groupe professionnel qui globalement n'est pas en régression d'effectifs ²³ s'explique, avant tout, par la forte stabilité de la main-d'oeuvre dans une partie du groupe, stabilité qui se conjugue avec un fort recrutement antérieur. En effet, comme on le sait, le groupe est composé de PI des entreprises, de PI de la fonction publique, d'employés administratifs d'entreprises et d'employés de la fonction publique. A l'évidence, les comportements de mobilité et les ouvertures vers l'extérieur ne sont pas homogènes d'un sous-ensemble à l'autre, et même sans doute au sein des sous-ensembles. C'est ainsi que les PI de la fonction publique mais aussi des entreprises, présentent une grande stabilité et un taux d'entrée très faible (respectivement 5,9 % et 7,6 %) d'une part du fait de l'existence de statuts dans la fonction publique et dans les secteurs institutionnels comme les banques et les assurances, d'autre part, du fait que les qualifications dans les professions intermédiaires sont souvent fortement

²² Professions Intermédiaires administratives et commerciales des entreprises, soit un champ plus large que celui que nous étudions qui exclue les commerciaux (les données sur les seules PIAE ne sont pas disponibles).

²³ Entre 1983 et 1984, les professions intermédiaires auraient été en légère progression, les EAE en tassement.

"internalisées" générant des processus d'accès largement assis sur la promotion interne. A noter cependant que se dessine une nette différenciation des politiques de recrutement de la fonction publique et des entreprises : alors que 21 % des recrutements dans la fonction publique se font au niveau P.I. grâce notamment à l'ouverture de concours de recrutement, à peine 11 % des recrutements se font à ce niveau dans les entreprises. Cette stabilité est encore forte pour les employés de la fonction publique (taux d'entrée de 9,5 %). Par contre, le recrutement est largement ouvert pour les EAE puisque le taux d'entrée y atteint 14,9 %. Du coup, les EAE qui représentent en 1983 55,5 % des emplois du tertiaire de bureau drainent 69,1 % des recrutements.

Cette polarisation des entrées au niveau des employés administratifs d'entreprises a pour conséquence une féminisation accrue des emplois du groupe puisque 81 % des recrutements d'employés administratifs concernent des femmes, taux exceptionnellement élevé si on le compare aux taux de féminisation des entrées dans les autres sous-troupes : 75 % pour les employés de la fonction publique, 62 % pour les professions intermédiaires d'entreprises et 61 % pour les professions intermédiaires de la fonction publique.

Tous ces éléments montrent qu'il y a, en réalité, une grande latitude d'adaptation, de flexibilité comme on dit maintenant, via les recrutements, et les changements sont d'ores et déjà perceptibles lorsqu'on s'intéresse aux caractéristiques de la main-d'oeuvre recrutée.

Une priorité donnée à l'expérience pour les femmes, une place non négligeable pour des jeunes de plus en plus diplômés

Globalement, plus des 3/4 (77,7 %) des recrutements concernent des femmes, avec une légère majorité de femmes âgées de plus de 25 ans. Pour 37 % d'entre elles, il s'agit de femmes qui ont changé d'employeur (changement d'entreprise) le plus souvent sans changement de profession. La grande majorité d'entre elles, âgées de plus de 25 ans, sont des adultes qui possèdent une expérience professionnelle. Pour 24 % des recrutements, il s'agit de chômeuses dont la majorité, cette fois, a moins de 26 ans ; pour 18 % des "inactives" c'est-à-dire qu'il s'agit probablement de femmes qui reprennent une activité professionnelle après une interruption plus ou moins

longue. Enfin, 18 % sont des jeunes filles sortant directement du système scolaire (20 % si on leur adjoint les apprenties et les stagiaires). Il s'agit d'une proportion particulièrement élevée puisque, toutes professions confondues, les jeunes filles sortant du système éducatif représentent environ 12,9 % des recrutements durant la même période.

Les hommes recrutés dans ce groupe d'emploi sont un peu plus jeunes que les femmes (53,3 % d'entre eux ont moins de 26 ans). Ils sont plus nombreux que leurs homologues femmes à être des actifs mobiles (40 % des recrutements) ; 18 % viennent du chômage, 17,1 % du service national et 10 % directement de la scolarité.

Au total, la caractérisation des flux d'entrée dans le groupe des emplois de bureau marque bien la spécificité de celui-ci par rapport à l'ensemble des recrutements qui se sont produits durant la même période, et notamment les relations plus étroites qu'il entretient avec le système éducatif et le marché du travail juvénile.

Part des jeunes de moins de 26 ans parmi les recrutements 1983 - 1984		
	Hommes	Femmes
Groupe des emplois de bureau	53 %	48 %
Ensemble des recrutements	41 %	37 %

Les caractéristiques de formation des entrants qu'ils soient de sexe masculin ou féminin, sont visiblement influencées par la transformation des exigences et des modes de sollicitation de la main-d'oeuvre et cela dans l'ensemble du groupe professionnel comme dans chacune des professions composantes.

En effet, la structure des entrants par niveaux de diplôme est fortement "tirée vers le haut" si on la compare à celle de l'ensemble des actifs occupés. Au sein des entrants, les niveaux de diplômes de jeunes recrutés directement à l'issue de la scolarité marque une exigence extraordinaire forte en matière de formation des débutants comme le montrent le tableau n° 4.

Quelques remarques s'imposent :

Par rapport à la part des sans diplômes tout d'abord : ceux-ci représentent 20,3 % des salariés du groupe professionnel en mars 84 ; mais ils ne sont que 12,4 % parmi les entrants, 5,1 % parmi les entrants de moins de 26 ans, 2,9 % parmi les entrants en provenance de l'appareil de formation. Le niveau V (CAP - BEP auquel on adjoindra ici le BEPC) apparaît comme le niveau "pivot" du tertiaire de bureau puisqu'il représente 48 % des salariés en mars 84. Mais si sa part, parmi les entrants atteint 44,7 %, 49,2 % parmi les entrants jeunes, elle n'est que de 31,8 % parmi les jeunes recrutés au sortir de l'école. En effet, le niveau d'exigence en matière de diplôme pour ces derniers s'élève beaucoup plus que pour les autres catégories : 65 % des jeunes scolaires recrutés ont un niveau IV et même III et au-delà, alors même que, pour plus des 3/4 il s'agit de recrutements pour des postes d'employés administratifs d'entreprise !

Si on poursuit l'étude du niveau de formation des différentes catégories de recrutés suivant leur origine, on est conduit au constat suivant : le niveau de formation des actifs mobiles est plus élevé que celui du "stock", mais sensiblement moins élevé que celui des jeunes débutants.

Ces divers éléments permettent de formuler des hypothèses quant au "vieillissement" de la main-d'oeuvre du groupe des employés de bureau. La configuration pourrait être la suivante :

- l'embauche se porte largement sur des adultes "mobiles".

TABEAU 4

STRUCTURE DES RECRUTEMENTS DANS LE TERTIAIRE DE BUREAU PAR NIVEAUX DE DIPLOMES

- 1983 -

en %

NIVEAU DIPLOME	Tous entrants emplois de bureau					dont scolaires	dont actifs mobiles			Actifs occupés mars 84		
	H + F	H	F	H + F 26 ans	H + F 26 ans	H + F	H	F	H + F	H	F	H + F
Sans diplôme	12.4	13.4	12.2	5.1	19.6	2.9	16.8	19.6	18.9	26.4	17.8	20.3
BEPC	14.0	16.0	13.5	15.6	12.4	12.5	5.9	15.3	12.8	17.9	16.0	16.5
CAP - BEP	30.6	23.5	32.8	33.6	30.0	19.2	22.9	28.0	26.5	24.3	40.0	40.0
Niveau IV et plus	43.0	47.1	41.5	45.7	40.0	65.4	54.4	37.1	42.0	31.3	31.2	31.2
dont : - Baccalauréat	27.2	27.0	27.4	31.6	22.9	36.5	24.8	25.4	25.6	21.2	22.7	22.3
- BTS - DUT	9.4	10.3	9.2	10.7	8.4	18.9	13.3	7.5	9.0	6.4	6.2	6.2
- Niveaux I et II	6.2	9.8	4.9	3.4	8.7	10.0	16.3	4.2	7.4	3.7	2.3	2.7

- l'embauche des plus jeunes est quasiment stoppée : les 15/20 ans qui alimentaient les ENQ ne sont plus recrutés : il s'agissait bien sûr généralement des jeunes les moins formés.

- le niveau des emplois s'élève, et des professions comme les professions intermédiaires qui, au sein du groupe des emplois de bureau, nécessitent un niveau -donc un temps- de formation plus élevé contribuent à ce vieillissement.

- les jeunes scolaires recrutés pour chacune des professions du groupe ont bénéficié d'une durée de formation plus longue. Ils subissent semble-t-il une déclassification nette à l'embauche (sans préjuger du déroulement ultérieur des carrières) ²⁴ puisqu'on trouve beaucoup d'employés administratifs recrutés aux niveaux IV et III. Ces phénomènes de déclassification jouant aussi pour les concours de la fonction publique.

- la concurrence qui s'exerce entre les jeunes et les autres semble mettre en balance les diplômes des premiers, l'expérience professionnelle des seconds.

Cette contrainte croissante sur l'embauche prend, bien sûr, son origine dans la montée des exigences et la complexification des tâches largement développée supra. Elle s'appuie aussi sur les transformations qu'a mises en oeuvre le système éducatif quant aux formations tertiaires qu'il dispense.

²⁴ Sur ces problèmes de déclassification à l'embauche, voir notamment,
JL. PIGELET : Perspectives sur l'insertion professionnelle des élèves sortis en 1980 des départements tertiaires des IUT - Note ronéotée mai 1980.
P. MARECHAL et X. VINEY : Les premières années de vie active des jeunes sortis en 1975 des classes de terminale de CAP et BEP - Formation - Emploi n° 2 - avril 1983.
X. VINEY : Article paru dans BREF n° 10 - sept. oct. 1984
F. BRUAND : Emplois de bureau et insertion professionnelle - CEREQ Collection des Etudes n° 24 - juin 1986.

Des modifications internes au système éducatif

Les 20 dernières années sont marquées en matière de politique éducative, pour ce qui nous intéresse, par un allongement notable de la durée de la scolarité et par une expansion du système de formation professionnelle et technologique. Cette expansion a largement profité aux formations tertiaires et particulièrement aux formations du tertiaire de bureau. En effet, il s'agissait de répondre à la croissance de l'offre d'emploi dans ces domaines, le thème de la tertiariation de la société incitant à la définition d'un nouvel équilibre entre formations tertiaires et formations secondaires. Il s'agissait également de trouver, dans le cadre de la prolongation de la scolarité, des débouchés pour les jeunes filles en échec dans le système de formation générale et exclues, par des procédures d'orientation très marquées de sexisme, des sections formant à des spécialités industrielles.

Il faut souligner par ailleurs, que des raisons d'économie, totalement endogènes, au système lui-même, ont largement contribué à favoriser la création de sections tertiaires, considérées comme moins coûteuses à créer et à gérer.

Cependant, malgré leur croissance, les formations du tertiaire de bureau, ne bénéficient, ni dans le système éducatif, ni sur le marché du travail d'une reconnaissance équivalente à celle des formations industrielles. Elles souffrent tout d'abord du faible intérêt que leur portent les milieux professionnels bien plus exigeants vis-à-vis des formations industrielles auxquelles ils attribuent des répercussions directes sur la productivité. Destinés à former des jeunes à la prise en charge d'activités considérées encore, malgré les évolutions que nous avons déjà analysées, comme des activités d'accompagnement pour lesquelles la "technicité" est traditionnellement mal reconnue, ces formations professionnelles se trouvent en position de concurrence avec les formations générales, d'autant que, dès la fin des années 60, les entreprises ont puisé dans le réservoir des jeunes sortant des sections littéraires du baccalauréat ou de l'enseignement supérieur.

Poussé par des raisons endogènes, peu sollicité par des pressions des milieux professionnels, le système éducatif s'est brutalement trouvé interpellé dès la fin des années 70, par les difficultés d'insertion grandissantes des jeunes issus des sections de CAP, de BEP et même de bac G. (tableau n° 5). Depuis une dizaine d'années on observe ainsi des tentatives d'adaptation aux nouvelles conditions du marché du travail et des qualifications, tant au niveau des effectifs en formation qu'au niveau des contenus de formation dispensés.

L'analyse de l'évolution du nombre de candidats présentés et reçus aux examens, entre 1975 et 1984, fait apparaître des effectifs en croissance pour tous les diplômes du tertiaire de bureau (tableau n° 6). Cependant, cette croissance n'est pas homogène et semble favoriser particulièrement les BEP et les BTS, formations où ont été particulièrement recherchés des équilibres entre la formation générale (enseignements généraux) et la dimension professionnelle. Ainsi, les effectifs des présentés et reçus au BEP tendent à se rapprocher en valeur absolue des effectifs des présentés et reçus aux CAP. Pour les BTS, il s'agit plutôt d'un mouvement de rattrapage par rapport à une situation de départ extrêmement basse en 1975. La position de ces derniers reste d'ailleurs modeste (8,6 % des diplômés dans la filière secrétariat, et seulement 3,6 % des diplômés de comptabilité).

Ces croissances différenciées entre 1975 et 1984 se traduisent en termes de structure, par une déformation en faveur des formations les plus élevées, particulièrement en ce qui concerne la filière comptabilité - gestion, ce qui tend à rapprocher les structures par niveau des filières comptabilité-gestion, et secrétariat.

La déformation vers le haut est encore plus forte si l'on prend non plus les diplômés mais les formés. En effet, parmi les candidats au CAP ceux qui sont issus d'une classe préparatoire à un CAP sont de moins en moins nombreux (18 % de l'ensemble des reçus au CAP de sténodactylo). Ainsi l'effectif des élèves présentés au CAP ayant effectivement suivi une formation correspondante diminue entre 1975 et 1984 de 61,8 % pour la comptabilité et de 74,8 % pour la sténodactylo. Cette baisse correspond à une volonté politique : réduire les orientations précoces en fin de 5ème, et

TABLEAU 5

TAUX DE CHÔMAGE DES JEUNES 9 MOIS APRES LEUR SORTIE DE L'APPAREIL SCOLAIRE*

en %

		1976	1978	1980	1981
CAP	Sténo-dactylo	30		40	
	Comptabilité	27		44	
	Employé de bureau	38		55	
BEP	Sténo-dactylo	20		40	
	Comptabilité	25		36	
	Agent Administratif	31		49	
Bac technique	G 1		15		28
	G 2		15		29
	G 3		20		33
BTS	Secrétariat	11			11
	Comptabilité	8			9
DUT	GEA Administration	18			14
	GEA Gestion	14			-

Source : ONEVA

On rappelle que le taux de chômage est calculé comme suit : chômeurs / actifs occupés + chômeurs.

Nota : Ce taux ne correspond donc pas à la part des chômeurs dans une promotion de jeunes diplômés.

favoriser, au niveau V, les BEP au détriment des CAP. Ce mouvement est d'autant plus rapide qu'il correspond au discours dominant des entreprises ("les CAP ne correspondent plus à nos besoins pour les emplois tertiaires") et que les données d'insertion ne plaident pas en faveur de leur développement. La réforme des niveaux V qui est mise en oeuvre depuis la rentrée 1986, devrait accentuer ce mouvement ²⁵.

L'évolution des effectifs entre les différentes spécialités de diplômes semble être marquée par une volonté de rééquilibrage. La filière la moins spécialisée (CAP employé de bureau, BEP agent administratif, BEP ASAI) ²⁶, a depuis 1975 largement bénéficié du discours sur la polyvalence. Elle est cependant, actuellement, celle qui pose les plus gros problèmes de débouchés et semble être, à terme, condamnée. Par ailleurs, la croissance plus importante, en particulier au niveau III des diplômes de comptabilité semble davantage s'apparenter à une mesure de rattrapage qu'à une prévision de besoins plus importants dans cette filière.

Ces structures devraient dans les années à venir connaître des transformations importantes liées tant à la rénovation des diplômes de niveau V qu'à la redéfinition du niveau IV par la création d'un baccalauréat professionnel et ²⁷ une réforme des bacs G actuellement à l'étude.

²⁵ Il ne subsiste qu'un CAP (CAP d'administration commerciale) et deux BEP (BEP d'administration commerciale et comptable ; BEP de communication administrative).

²⁶ BEP ASAI : Agent des services administratifs et informatiques.

²⁷ Baccalauréat professionnel "bureautique et gestion".

TABEAU 6
EVOLUTION DU NOMBRE DE CANDIDATS RECUS AUX EXAMENS
ENTRE 1975 ET 1984

	Comptabilité Gestion		Secrétariat		Employé de bureau Agent administratif	
	1975	1984	1975	1984	1975	1984
CAP	22.703 52.5 % + 20.9 %	28.653 45 %	20.722 37 % + 13.0 %	23.423 37 %	22.421 + 18.2 %	26.507
BEP	9.472 22 % + 61.5 %	15.294 24 %	13.284 24 % + 28.3 %	17.043 27 %	6.715 + 85.0 %	12.458 (1)
G	10.740 24 % + 37.0 %	17.279 27 %	17.388 31 % + 0.75 %	17.495 27.4 %	-	-
BTS	684 1.5 % 237.0 %	2.310 4 %	4.295 8 % + 26.6 %	5.441 8.6 %	-	-
TOTAL	43.599 100 + 18.937 (+ 42.5 %)	63.536 100	55.689 + 7.713 (+ 13.8 %)	63.402	-	-

Source : SPRESE

(1) BEP Agent administratif
BEP ASAI

CONCLUSION

L'analyse et la confrontation des résultats de différentes approches sur le domaine du tertiaire de bureau font émerger des tendances concernant l'évolution des emplois, du travail, des formations et plus globalement des relations formation-emploi. Il ne s'agit pas, en effet, d'une volonté d'homogénéiser une situation qui se présente, à travers les entreprises et les administrations, à travers les secteurs, comme éminemment diverse, mais plutôt de faire ressortir de cette diversité les données communes qui nous permettent de mieux comprendre les phénomènes.

En conclusion, nous voudrions revenir particulièrement sur les éléments qui font la spécificité de ce groupe dans l'analyse des relations formation-emploi.

Le premier porte sur le flou du lien entre niveau d'emploi, niveau de formation, spécialité d'emploi et spécialité de formation. En effet, comme nous l'avons montré, au moment de l'insertion, on observe une concurrence entre les titulaires d'un diplôme de formation générale et les titulaires d'un diplôme de formation professionnelle et technique, et parmi ces derniers entre les diplômés de niveaux V, IV et III. Le flou de ce lien est encore accentué par des politiques de recrutement qui tendent à embaucher de moins en moins pour un poste mais pour des "activités en devenir" une main-d'oeuvre qui se caractérise par sa stabilité et pour lesquelles l'internationalisation du processus d'acquisition de la qualification est de plus en plus forte. Dans cette perspective, le niveau de diplôme apparaît, pour les entreprises, comme un garant d'adaptabilité.

Cependant, et ce sera notre seconde remarque, à travers ce flou, une constante apparaît : l'élévation des exigences, en particulier pour les jeunes. Cette élévation ne peut être que partiellement expliquée par la situation dégradée du marché du travail. Nous avons essayé de montrer tant à travers l'analyse des structures d'emploi, du profil des actifs que par l'analyse du travail que l'on pouvait faire le constat d'une élévation des qualifications. L'analyse du travail montre, en particulier, que l'évolution actuelle

tend à une complexification du travail tertiaire, même si on peut trouver ça et là des exemples allant dans le sens contraire. Cette complexification se traduit par une "technicisation" liée à l'introduction de l'informatique sans doute, mais surtout à la transformation des méthodes et outils de gestion au sens large. Cette technicisation peut favoriser une reconnaissance des formations professionnelles et technologiques. N'est-ce pas d'ailleurs un des éléments permettant d'expliquer la situation des BTS et des DUT ? Ne peut-on pas ainsi pour partie expliquer, une croissance plus forte, dans la population occupant des emplois de bureaux, des titulaires d'un baccalauréat de technicien que des titulaires d'un baccalauréat général ?

Enfin, la troisième remarque porte sur l'effet masse : contrairement à certaines idées reçues, il s'agit d'un groupe d'emplois qui continue à représenter un débouché important pour les jeunes et particulièrement pour les jeunes filles, même si l'on peut faire l'hypothèse que le ralentissement de la croissance des emplois de bureau va se confirmer et même si l'on constate une réduction de la part des jeunes dans les recrutements. Mais ce débouché reste ouvert essentiellement à des jeunes de plus en plus formés (niveaux IV et III surtout comme le montrent à la fois les données sur les caractéristiques des jeunes recrutés et les données d'insertion professionnelle).

De cette analyse certes encore bien imparfaite, nous voudrions, au-delà de ce qui concerne spécifiquement les emplois de bureau, tirer quelques conclusions à caractère méthodologique.

L'analyse des relations formation-emploi d'un champ professionnel, et singulièrement dans une perspective prévisionnelle, nécessite à la fois des investigations approfondies sur le passé et des analyses structurelles qui, pour être fructueuses, font appel à des approches multidimensionnelles.

La prise de connaissance doit aller bien au-delà de la consultation de statistiques sur les effectifs de la profession, seraient-elles construites sous forme de séries longues et détaillées ; en effet, celles-ci ne rendent compte que de la résultante de phénomènes complexes, qui peuvent inclure des tendances contradictoires tout à fait indispensables à identifier pour réfléchir à l'avenir. L'exemple des ENQ, abordé dans le corps du texte

est éclairant : ceux-ci sont encore en accroissement en termes d'effectifs bien qu'ils soient structurellement en recul dans tous les secteurs employeurs. Ces deux informations sont tout aussi importantes à connaître, l'interprétation de l'une ne pouvant se passer de l'autre. De même, la stagnation récente des effectifs alliée au recul de la main-d'oeuvre juvénile ne peut s'interpréter comme un arrêt du recrutement et donc des débouchés dans la profession ; encore faut-il tenir compte des rôles joués par les différentes catégories d'actifs, de leur place dans les recrutements, de leur allocation dans le système d'emplois...

Au-delà du problème lié à la prise en compte de sources multidimensionnelles susceptibles d'éclairer chacune un aspect de la réalité, et dont il faut reconstituer le puzzle pour en révéler une image intelligible et utile, il apparaît indispensable de se livrer à une confrontation précise des apports de la connaissance "quantitative" et des analyses sur le travail.

Ces deux types d'approches s'interrogent l'une l'autre et doivent être mobilisées de façon itératives. Ainsi, dans le domaine des emplois de bureau, l'analyse du travail révèle une profonde transformation du contenu des activités des titulaires de ces emplois qui se traduit par une exigence accrue, par exemple, quant au niveau de formation des personnels. Ce constat interroge à la fois les données relatives aux évolutions en termes de niveau de qualification et en termes de niveau de diplômes et guide l'analyse de celles-ci : investigations sur les caractéristiques des recrutés c'est-à-dire en termes de flux à côté des analyses en stocks, décomposition des évolutions des structures d'emplois par grandes qualifications au sein des spécialités... Un retour sur l'analyse du travail peut permettre alors de mieux appréhender les relations entre qualifications et classifications, de mieux saisir les transformations internes des différentes catégories professionnelles...

Ces quelques exemples illustrent la façon dont nous avons travaillé sur le champ professionnel que nous nous étions assigné. Leur exposé ici ne poursuit qu'un objectif : conforter, s'il en est besoin, l'idée aujourd'hui somme toute banale mais difficile et coûteuse à mettre en oeuvre, selon laquelle les relations formation-emploi ne peuvent être appréhendées à l'aide de quelques indicateurs simples surtout s'il s'agit de réfléchir au système

éducatif, sous peine de préférer des contre sens. En ce domaine, moins que jamais, l'évolution du solde net d'emplois ou le pointage des difficultés qu'ont les jeunes à trouver du travail ne peuvent, à eux-seuls, servir de guide.

BIBLIOGRAPHIE

- F. AUDIER "Les emplois tertiaires des entreprises industrielles" Dossier du CEREQ n° 29 - Paris - Documentation française, octobre 1981
- F. AUDIER "L'emploi tertiaire de l'industrie : quels changements ?" Revue Formation-Emploi n° 9 - janvier-mars 1985
- M. BEL "A propos de l'informatique, une nouvelle approche des relations entre l'emploi et la formation" Revue Formation-Emploi n° 3 - juillet-septembre 1983
- R. BOYER "Informatisation de la production et polyvalence... ou comment une flexibilité peut en cacher une autre." Revue Formation-Emploi n° 14 - avril-juin 1986
- R. BOYER "La flexibilité du travail en Europe" Ed. La Découverte-Collection Economie critique - 1986
- F. BRUAND "Les jeunes débutantes dans les emplois de secrétariat" Revue Formation-Emploi n° 9 - janvier-mars 1985
- F. BRUAND "Emplois de bureau et insertion professionnelle - CEREQ-Collection des Etudes n° 24 - juin 1986
- Ch. COSSALTER - L. HEZARD "Nouvelles perspectives de l'informatisation dans les banques et les assurances". CEREQ - Collection des Etudes n° 4 - 1983
- Ch. COSSALTER - G. DENIS "L'informatisation des activités de gestion" Dossier du CEREQ n° 33 - La Documentation française 1982
- J. PREYSSINET "Les politiques d'emploi des grands groupes français" Presses universitaires de Grenoble - 1982
- R. GUILLOU "Du système éducatif initial à l'éducation permanente" Education et Société n° 1 - mai-juin 1982
- N. MANDON - J. RANNOU "L'informatique intégrée : les changements dans le travail des employés dans une entreprise de grosse mécanique" Revue Formation-Emploi n° 5 - janvier-mars 1984
- N. MANDON - J. RANNOU "L'évolution des activités tertiaires" Cahiers de recherches sociologiques - vol. 3 n° 2 - octobre 1985 - 55-

- partement de sociologie - Université du Québec à Montréal.
- P. MARECHAL - X. VINEY
"Les premières années de vie active des jeunes sortis en 1975 des classes de terminale de CAP et BEP. Formation-Emplois n° 2 - avril 1983
- O. PASTREE "Bureautique : quelle politique sociale pour quelle technologie ?" Rapport au Ministre des Affaires sociales. Paris - La Documentation française - 1983
- JL. PIGELET "Perspectives sur l'insertion professionnelle des élèves sortis en 1980 des départements tertiaires des IUT" Note ronéotée mai 1980
- A. ROSANVALLON - JF. TROUSSIER
"Formation continue, changements techniques et qualification ouvrière" Grenoble - IREP - Commissariat général au Plan 1983
- P. SIMULA "Les professions de l'informatique" Dossier professionnel vol. 1 - La Documentation française - Paris 1986
- E. VERDIER - M. MOEBUS
"La fonction commerciale des entreprises : un lien emploi-formation particulièrement relâché" Revue Formation emploi n° 15 - juillet-septembre 1986
- E. VERDIER "Incertitude économique et fonctionnement des entreprises : le rôle décisif de la fonction commerciale" Note ronéotée-CEREQ - septembre 1985
- X. VINEY Article paru dans BREF n° 10 - septembre-octobre 1984
- P. ZARIFIAN "Première esquisse d'une problématique d'études concernant la gestion de la production - note ronéotée - CEREQ - décembre 1985
- Bilan formation-emploi 1983 - CEREQ - INSEE - SPRESE
Les Collections de l'INSEE D 110 - octobre 1986
- Commissariat général au Plan
"Emplois dans les services" - Préparation du 8ème plan - La Documentation française - juillet 1980
- l'introuvable relation Formation-Emploi - La Documentation française - 1986
- "Les emplois tertiaires de bureau" Dossier Formation et Emploi - Collection des Etudes n° 5 - CEREQ - Paris 1983
- "Rénovation du niveau V de formation" Collection des Etudes n° 29 - CEREQ - Paris 1987

Reproduction autorisée à la condition expresse
de mentionner la source



Centre d'Etudes
et de Recherches
sur les Qualifications

9, RUE SEXTIUS MICHEL, 75732 PARIS CEDEX 15 - TEL. 575.62.63