

La secrétaire et les autres Une identité professionnelle en question

par Olivier Liaroutzos*

L'évolution du métier de secrétaire, marquée par une complexification des tâches et une élévation du niveau de responsabilité, n'a pas suffi à contrarier les représentations dépréciatives dont il est l'objet. L'analyse du travail à laquelle se livre l'auteur met en question cette imagerie en explicitant les modalités de transformation du métier.

Qu'est-ce qui n'a pas été dit du métier de secrétaire ? Tout a été dit... tout et son contraire. Il faut pourtant traiter cette question, reprendre ces dires ; non pas pour un recensement qui ne pourrait être exhaustif mais pour tenter d'attribuer un statut à ce qui a été dit, chercher à comprendre le sens et surtout les effets de ces paroles et de ces regards. Ce détour est nécessaire pour dépouiller la question de sa tonalité ironique et se demander si vraiment il y a encore des révélations à faire sur un métier que tout le monde côtoie et ce faisant, croit connaître.

L'accès à ce mode d'interrogation passera ici par l'appréciation de quelques représentations sociales et raisonnements types qui prévalent à propos des métiers administratifs et tout particulièrement de celui de secrétaire. Il conviendra ensuite de préciser les propriétés du travail des secrétaires en examinant la place qu'il tient dans la société, seul moyen de prendre du recul par rapport à l'imagerie et la tradition culturelle.

Ce travail, tel qu'il est montré par habitude, apparaît si souvent vidé de son contenu, que les secrétaires, à force de déni, se trouvent en situation de défense et sont à la recherche de référents sur lesquels s'appuyer pour afficher une identité sûre. En procédant en deux temps – pratiquement, l'histoire des représentations puis la description de ce que vivent les

secrétaires aujourd'hui – l'intention est de reconstituer un cheminement qui vise la réappropriation du métier par celles qui l'exercent.

Considérer, comme cela sera fait dans une troisième partie, les chances de promotion et les diplômes préparant au métier, attirera l'attention sur le peu d'opportunité de valorisation offerte aux secrétaires tandis que les efforts d'adaptation qu'elles déploient n'ont jamais été si importants.

Le seul nombre des secrétaires en France apparaît singulier. En quinze ans, elles sont passées de 450 000 à 830 000 ¹ (uniquement dans le privé). Dans le même temps, leur environnement, notamment sur les plans technologiques et organisationnels, a sérieusement évolué. Cela est suffisant pour attiser la curiosité mais il ne s'agit pas seulement ici d'une démarche d'actualisation. La permanence même du métier de secrétaire est intrigante. Loin d'être décrite comme un statut quo, cette permanence sera appréciée comme une force : la dynamique d'un métier qui se débat et évolue, davantage dans son contenu que dans ses contours, au sein d'un monde du travail pour le moins tumultueux.

Parallèlement, cette trame donnera un bref aperçu des façons dont la sociologie du travail s'intéresse en France au métier de secrétaire. Des questions de méthode seront implicitement abordées. À cet égard, il n'est pas inutile de signaler un concours de circonstances, une rencontre entre un intérêt particulier

* **Olivier Liaroutzos**, sociologue, est chargé d'études au Céreq. Il étudie plus particulièrement les métiers administratifs et participe aux recherches méthodologiques sur l'analyse du travail. Il a publié notamment « Le métier de secrétaire en re-formation », *Cahiers du Mage* 2/1996 et, avec Sylvie-Anne Mériot, *Evolution des métiers du tertiaire administratif et rénovation de la filière professionnelle de formation*, Foucher, 1996.

¹ Source : Insee, Recensement général de la population 1982, Enquête emploi 1996.

Origines de la démarche

L'histoire de l'étude du travail des secrétaires et celle de la recherche d'innovations en matière d'analyse du travail sont, au Céreq, intimement liées. Nicole Mandon, chargée d'études du centre et auteur d'une thèse sur l'informatisation des activités de bureau, a consacré plusieurs recherches, dans les années soixante-dix, à l'impact des premières machines à mémoire sur les compétences mises en œuvre par les secrétaires (Mandon, 1977). A cette période d'investigation, a tout naturellement succédé celle d'un investissement sur les façons d'appréhender les changements du travail, qu'ils soient structurels ou techniques, pour mieux apprécier leurs conséquences sur les emplois ainsi que sur les modes d'organisation. C'est dans ces conditions qu'a été élaborée la méthode ETED, Emploi-Type Etudié dans sa Dynamique, (Mandon, 1990) dont les applications recouvrent aujourd'hui de nombreux secteurs d'activité et qui est mobilisable pour tous les types de métier et niveaux de qualification.

Pour avoir travaillé avec Nicole Mandon, avant d'entrer au Céreq, dans le cadre d'un observatoire des métiers, j'ai pu me familiariser à cette méthode et participer par la suite à son développement. C'est pourquoi elle a inspiré la démarche suivie pour l'étude sur l'actualisation de la filière professionnelle de formation dite bureautique (ETUDE B) qui constitue une des sources de cet article (voir encadré p. 75).

Que ce soit à la fin des années soixante-dix ou au début des années quatre-vingt-dix, c'est toujours une hypothèse visant à interroger le déterminisme technologique qui a prévalu : par rapport à l'apparition de nouvelles machines à mémoire puis par rapport à la généralisation de la micro-informatique et l'élévation considérable de ses performances. Dans les deux cas, les résultats ont largement relativisé cette dimension ou l'ont tout du moins située dans un système de facteurs dont une vision globale permet de restituer la valeur de l'intervention humaine.

pour le secrétariat et des préoccupations d'ordre méthodologique (voir encadré).

UNE ICONOGRAPHIE DU SECRÉTARIAT

C'est entendu, le travail administratif a considérablement évolué. Depuis Courteline, de véritables bouleversements sont intervenus. Citons-en deux des plus remarquables : la féminisation généralisée des métiers administratifs (disons surtout des moins qualifiés) et ce que d'aucuns ont appelé la « révolution bureautique ». Mais qu'arrive-t-il au bachelier de Jules Vallès (1881) cherchant du travail et se présentant pour la place de secrétaire d'un riche autrichien ? Il trouve son futur employeur au lit et celui-ci lui demande de ramasser ses vêtements qui traînent à terre ; « *Il doit confondre, il attend probablement un domestique. Moi je viens comme secrétaire* ». Cela est dit à l'autrichien qui s'entête à réclamer son pantalon. « *Il insiste - ah ! tant pis ! - je n'y tiens plus ! et je lui tombe dessus et je le gifle, et je le rosse !* ».

Peut-être plus paisiblement que le Vingtras de Vallès, mais sans pour autant céder à la résignation, les secrétaires se plaignent aujourd'hui de passer trop souvent dans les bureaux pour les *bonnes à tout faire*. Travaillant au cœur d'un réseau relationnel important,

les secrétaires sont sous le regard omniprésent des autres, et les représentations circulant à leur propos ne sont pas sans effet. Toutes les situations d'enquêtes auprès des secrétaires signalent un déficit de reconnaissance et révèlent combien l'avis des autres est prépondérant. Ainsi dans un contexte totalement différent, après des années de changement dans le travail de secrétariat, la question de la dignité reste posée.

Ma démarche est de traiter sciemment ce thème de la reconnaissance, de se saisir de cette hypothèse soumise par les personnes interviewées, plutôt que de l'entendre comme une plainte ressassée, une obsession à laquelle le chercheur contrit ne pourrait que compatir. C'est bien ce thème qui incite à partir à la quête du métier à la fois familier et introuvable, à la découverte de sa nature cachée.

Il faut se résoudre à parler d'une persistance aujourd'hui d'images dépréciatives concernant le métier de secrétaire. Cette tradition très française n'est pas sans répercussion. Il est curieux par exemple, de constater que l'Education nationale prépare davantage de jeunes aux métiers de la comptabilité (60 %) qu'aux métiers du secrétariat (40 %), alors que, pour ces derniers, les débouchés sont deux fois plus importants (Liaroutzos et Mériot, 1996). Au-delà des explications techniques (on sait qu'il est plus facile pour des

Sources

Cet article regroupe des observations faites ces dernières années au cours de trois recherches ou études (codées ici ÉTUDES A, B, C) d'origines très diverses. Les citations, extraites d'entretiens individuels ou de résultats, y seront explicitement référées.

- ÉTUDE A. La première étude, effectuée dans une grande administration, traite « du métier et de l'image de soi » dans les milieux administratifs non-cadres, dont les secrétariats. Il s'agit d'un travail universitaire, basé sur une observation participante de trois ans et sur une cinquantaine d'entretiens individuels conçus pour aborder une problématique de l'identité professionnelle (Liaroutzos, 1993).

- ÉTUDE B. La seconde porte sur l'actualisation de la filière de formation professionnelle préparant aux métiers du secrétariat et de la comptabilité, étude commandée au Céreq par la Direction des lycées et des collèges de l'Éducation nationale. Outre les statistiques sur l'emploi (Recensements de la population, 1982 et 1990 et Enquêtes-emplois, 1990 à 1995) et les données sur l'insertion (IVADep, 1994 et ONEVA-Céreq, 1992), l'analyse qualitative du travail a été l'occasion d'appliquer la méthode ETED. Au sein de cinquante entreprises recouvrant la plus grande diversité de tailles, de statuts et de secteurs d'activité, une soixantaine d'employés administratifs et de secrétaires ont décrit leur travail au cours d'entretiens individuels (Liaroutzos et Mériot, 1996).

- ÉTUDE C. La troisième regroupe deux études portant sur l'analyse des activités de secrétariat, l'une dans le siège parisien d'un grand groupe agroalimentaire, l'autre dans celui d'un laboratoire pharmaceutique international. Dans les deux cas, une vingtaine d'entretiens individuels auprès de secrétaires ainsi qu'une série de réunions de validation regroupant secrétaires et encadrement ont donné lieu à l'élaboration d'un référentiel métier.

jeunes ayant une formation comptable de trouver un emploi dans le secrétariat que l'inverse), demeure un véritable problème d'orientation. Pour les élèves et leur famille, le secrétariat se révèle peu attractif (nombreuses sont les secrétaires qui n'ont pas vrai-

ment choisi leur métier), tandis que la comptabilité continue de bénéficier d'un certain prestige.

Aux perceptions peu valorisantes ont pu s'ajouter des inquiétudes consécutives à l'informatisation des bureaux tant les visions partielles du métier ont favorisé les projections alarmistes quant à son devenir. Voilà en quoi les *a priori* sur le secrétariat concernent le système éducatif et il n'est pas exclu que celui-ci participe à leur propagation ; en effet, la transparence de la politique d'ouverture et de fermeture de classes préparant à ce métier n'est pas telle que l'on puisse écarter cette supposition. Ce seul exemple confirme la prégnance des représentations dont les secrétaires veulent se départir quand elles parlent de leur métier.

Le jeu de ces représentations sociales, entendues ici comme « l'espèce d'un savoir disant quelque chose sur l'état de la réalité » (Jolivet, 1989), est complexe et il peut être abordé au moins sur deux fronts. Tout d'abord, se pose la question de l'origine de ces constructions mentales et de leur mode de propagation. Ensuite, découle de cette brève rétrospective une interrogation sur le nom du métier en tant que symbole d'appropriation.

BUREAUCRATES ET FEMMES : LES RÉCURRENCES DE LA STIGMATISATION SOCIALE

Si l'on garde aujourd'hui en mémoire les portraits de l'employé de bureau laissés par Balzac (*Les employés*), Flaubert (*Bouvard et Pécuchet*), Huysmans (*La retraite de Monsieur Bougrand*), Maupassant (plusieurs de ses contes dont *Le Parapluie* et *L'héritage*) et bien sûr Courteline (*Messieurs les ronds de cuir*), c'est à cause de leur qualité littéraire et de la notoriété de leurs auteurs. Mais avant eux, l'argument a mobilisé bien d'autres noms qui ne sont pas restés dans la postérité. Des dizaines d'études de mœurs, physiologies et romans populaires n'ont eu de cesse de caricaturer dans toutes les situations, à son travail et dans sa vie privée, le scribouillard. Outre la paralittérature, le théâtre de boulevard s'était déjà emparé du sujet ; au long de la première moitié du XIX^e siècle, des vaudevilles aux titres éloquentes, comme *Médiocre et rampant* ou *Ma place et ma femme*, régalaient le public parisien en bafouant l'employé de bureau. Cette prolifération de production et de diffusion de stéréotypes est impressionnante. D'où vient que ce personnage ait été créé pour être moqué ?

« L'image mentale du scribouillard a donc recouvert de ses ridicules les réels problèmes de fonctionnement

du système, devant lesquels la conscience populaire a adopté l'attitude résignée qui convient devant les fléaux naturels. Identifié à ses travers (routine, inefficacité), et à ses attributs (rond-de-cuir), le bureaucrate est devenu un fantoche ridicule et inoffensif » explique Anne-Marie Bejaoui-Baron qui s'interroge sur « ces clichés d'une étonnante longévité » (Bejaoui-Baron, 1988).

Quand le mot *bureaucratie* fait son apparition dans le vocabulaire français, peu avant la Révolution, il porte deux caractéristiques qui, devenues consubstantielles, ne le quitteront plus : son sens éminemment péjoratif et la désignation de celui qui est responsable de bureaucratie, donc fautif, le bureaucrate. Or, il n'y a qu'à lire dans les versions les plus récentes des dictionnaires usuels les définitions du mot *bureaucrate* pour constater la pérennité de sa synonymie avec *employé de bureau*. Outil de reproduction des représentations, le dictionnaire nous donne un aperçu du système de propagation d'images et de préjugés qui survivent d'un siècle à l'autre².

La logique du bouc émissaire, mise en exergue par Anne-Marie Bejaoui-Baron, perdure. Il est plus facile de dénoncer celui qui est en première ligne, aux guichets et dans les bureaux, de le rendre coupable de bureaucratie, que de chercher au préalable à expliquer la bureaucratie, phénomène qui reste insaisissable. Les employés de bureau, auxquels du point de vue des catégories socioprofessionnelles les secrétaires sont rattachées (Chenu, 1990), continuent à pâtir de notre incapacité à penser la bureaucratie dans sa globalité et sa complexité.

Claude Lefort souligne l'ambiguïté selon laquelle, « la bureaucratie s'offre à nous comme ce phénomène dont chacun parle et pense avoir quelque expérience et qui, cependant, résiste étrangement à la conceptualisation » (Lefort, 1960). Il en va de la bureaucratie comme du travail des secrétaires. La proximité génère l'opacité. Les collaborateurs avec qui elles passent leurs journées durant plusieurs années ne sont pas les mieux placés pour appréhender la nature de leurs activités. Le fait que nous ayons tous un usage du travail de secrétariat nous empêche de partir à la découverte de ce travail, dans sa richesse et sa diversité. Nos rapports avec le secrétariat sont trop

² « Dictionnaire, encyclopédies, grammaires sont donc à merveille les lieux où lire entre les lignes, où reconnaître, plus facilement qu'ailleurs, les conflits, les masquages de conflit, les clichés qui font l'album de famille d'une culture. [...] On dirait que les faiseurs et éditeurs de dictionnaires expriment plus que ceux du passé la hantise d'un public, dont ils se font à l'avance une représentation telle qu'ils paraissent plus souhaiter lui convenir que le susciter... » (Meschonnic, 1991).

intéressés pour que nous puissions empêcher l'objet de se dérober à la connaissance.

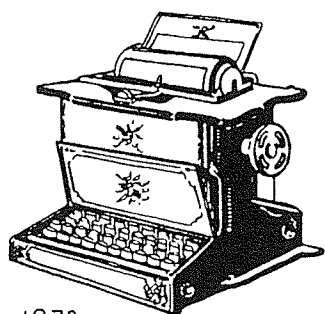
L'arrivée massive des femmes dans les bureaux a doublé la réserve d'idées reçues concernant les personnels administratifs d'une culture imprégnée des rapports de domination hommes/femmes. Les représentations autour du secrétariat se sont alors irrémédiablement sexualisées. Il est intéressant de remarquer que le phénomène économique et sociologique de féminisation des bureaux coïncide avec la commercialisation de la machine à écrire. Aux Etats Unis, les premières démonstrations de ces machines furent faites par des femmes : choix délibéré, raconte l'historienne américaine Lisa Fine. « Les vendeurs, les entreprises et même les écoles de dactylographie mettaient l'accent sur une compétence selon eux nécessaire pour utiliser cette nouvelle machine et en faire éventuellement la démonstration : savoir jouer du piano, qualité acquise par les femmes cultivées de la classe moyenne. » Et de citer une publicité de 1880 : « Toute femme qui joue bien du piano et qui possède une bonne connaissance du phonographe peut devenir une excellente dactylographe. Un métier parfaitement adapté aux femmes » (Fine, 1994).

Dès lors, ce nouveau métier féminin pouvait être brocardé ; il allait surtout focaliser les fantasmes masculins. Sur le même principe qui avait servi en France à attirer une attention moqueuse sur l'employé de bureau, cette fois ce sont – toujours sur les boulevards – les salles de cinéma qui allaient façonner l'imaginaire des spectateurs.

Qui n'a pas en tête des séquences où une séduisante secrétaire se fait les ongles en attendant que son patron l'appelle... Ce stéréotype remonte à l'époque où la sténo était devenue « héroïne de romans qui accompagnait les premiers pas du cinéma. Dans ces récits, l'intrigue se nouait inévitablement entre la jeune sténo et son patron ; qu'elle se refuse à lui ou en accepte les avances, le scénario menait inéluctablement à leur rencontre. Victime ou séductrice, elle n'était jamais une "bonne" fille, une fille respectable. » (Fine, 1994).

En France, un livre récent, dont il ne faut certainement pas exagérer le succès, recense une série de blagues sur les secrétaires. La plupart jouent sur le principe d'une femme qui n'a pas vraiment de rôle professionnel mais qui est là pour divertir les hommes. Le résumé qui figure en quatrième de couverture est sans équivoque : « Qu'est-ce qu'on ferait sans elles ? Brunnes, blondes ou rousses, elles ensoleillent les jours de leurs patrons. Les jours et parfois les nuits. Femmes

Remington for ever



1873

1873 - 1923

En créant
il y a cinquante ans
l'industrie
de la machine à écrire,

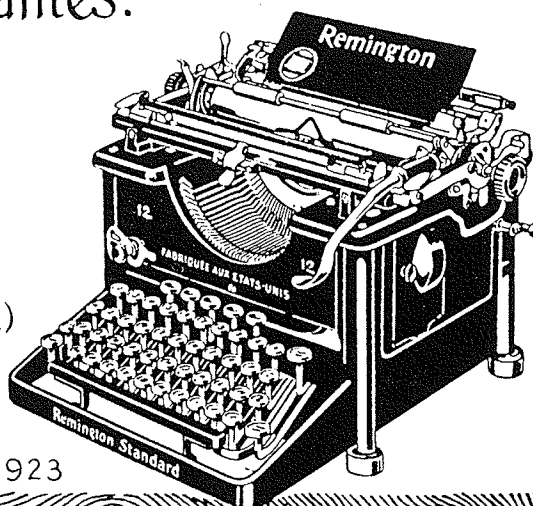
Remington

a permis
à 15 millions de femmes
d'occuper
des situations indépendantes.

The Remington Typewriter Co (S.A.)
12, rue Edouard VII & 20 rue Caumartin,
PARIS

(REGISTRE DU COMMERCE n° 74323)

1923



de lettres qui s'ignorent, elles ont pour la plupart assez d'humour pour ne pas trouver anormal qu'un chef d'entreprise se montre entreprenant. Oh, bien sûr, il arrive que certaines soient tentées de frapper sur leur patron plutôt que sur leur ordinateur mais, le plus souvent, leurs histoires font rire ». Faire rire. La tradition du vaudeville est préservée et les représentations, d'autant plus affligeantes qu'elles mettent en scène la soumission sexuelle, ne cessent de se répandre sous prétexte de divertissement. Leur impact réel est difficilement appréciable mais ce n'est pas formuler une hypothèse que d'évoquer l'inévitable phénomène d'intériorisation de ces représentations que chaque femme secrétaire vit en fonction de sa propre histoire.

UN MÉTIER DIFFICILE À NOMMER

« Quand je suis dans une soirée, je dis que je travaille dans un centre de recherche... (rires). Non, je dis que je suis secrétaire à l'INRA (Institut national de la recherche agronomique). » (ÉTUDE A)

Sur un mode ironique, cette secrétaire explique qu'il n'est pas facile, en société, d'abattre d'entrée de jeu sa carte d'identité professionnelle. Elle pourrait recourir à un subterfuge et laisser entendre qu'elle travaille dans la recherche, ce qui à ses yeux serait plus valorisant. L'importance que les secrétaires accordent au nom de leur métier rappelle à quel point la question des représentations qui évoquent la place des secrétaires dans la société est sensible. Comment les secrétaires perçoivent-elles cette appellation ? Quels sont, pour elles, les effets de son usage ? Au cours d'une enquête où ce thème était abordé, les secrétaires recensaient trois inconvénients majeurs quant au sens du mot *secrétaire*.

Tout d'abord, le mot paraît trop vague pour avoir un sens ; trop global, il évoque le vide. Il n'est pas fiable, ne lève aucune ambiguïté par rapport à la charge de travail :

« Secrétaire, c'est un peu tout et rien à la fois, le terme a été tellement galvaudé. »

« En réalité, le mot secrétaire pour moi ça veut rien dire. »

« C'est vaste, mal défini, ça peut être quelqu'un qui fait rien ou quelqu'un qui fait tout. Disons les gens ne se rendent pas tellement compte du travail qu'on fait, je ne sais pas comment prouver que l'on travaille. » (ÉTUDE A)

C'est aussi un terme fourre-tout qui, pour recouvrir des réalités très diverses, instaure la confusion.

Quand une secrétaire évoque l'image de la poubelle, elle montre combien elle a intériorisé un principe qui vaut pour tous les membres de la catégorie des employés : « la méthode du résidu » si bien décrite par Alain Chenu³. Outre cette nature dégradante, le mot ne permet toujours pas à l'interlocuteur de se faire une idée du travail exercé :

« Pour moi, secrétaire, ça peut aller de la dactylo à l'assistante... Je trouve que c'est un peu la poubelle dans laquelle on met n'importe quoi. » (ÉTUDE A)

Finalement, le mot est dévalorisant, il renvoie toujours à une fonction de domesticité :

« J'aime pas dire secrétaire, je n'en suis pas très fière. Je trouve que c'est un métier... le mot va être fort, peut-être, mais on est un peu le larbin. »

« Secrétaire c'est un peu synonyme de servile, il faut faire ce qu'on nous demande sans dire ce qu'on pense. »

« Pour bien des personnes, secrétaire, c'est quelqu'un de corvéable à merci. » (ÉTUDE A)

Pour les secrétaires donc, le nom du métier ne correspond pas aux situations réelles, il est déplacé et inconvenant. Le nom du métier fait défaut. Y a-t-il même métier si celui-ci est innommable⁴ ?

Paradoxalement, appartenir au vaste monde des secrétaires correspond à un enfermement. Quel que soit leur travail, les secrétaires ne disposent pour désigner leur métier que d'un seul mot qui ne les satisfait pas : un mot dans lequel elles ne se reconnaissent pas. Par ce recours obligé à une appellation que beaucoup d'entre elles jugent avilissante, les secrétaires peuvent avoir le sentiment d'exister professionnellement non pas pour ce qu'elles font mais pour ce qu'elles sont... ce que socialement elles sont censées être. Or ce sentiment n'est pas anodin si l'on considère que « La condition de la secrétaire ne peut être conçue comme un simple cas de subordination dans le monde du travail : elle est la modalité féminine d'une relation sociale de dépendance » (Pinto, 1987).

Depuis plusieurs années le terme d'*assistante* est en usage dans les entreprises. Son apparition relève bien d'une intention, confusément partagée par des

³ « À travers les visions économiques, politiques et statistiques, les employés sont définis selon des caractéristiques négatives par rapport aux autres, cadres, ouvriers, patrons... Ce sont les "chutes du tissu social" » (Chenu, 1990).

⁴ « Les habitants des Etats-Unis sont les seuls au monde qui n'ont pas de nom. On les appelle les américains mais ce nom se rapporte au continent » s'étonne Jean-Luc Godard (Godard, 1993). Pourtant tout comme la population des secrétaires, ils existent, ils sont nombreux et se caractérisent aussi par une grande hétérogénéité.



Une nouvelle étoile est apparue — l'Étoile du Silence

le bruit fatigue, énerve
 mais la **Noiseless-Silencieuse**
élimine le bruit

et assure à l'homme d'affaires et à son personnel, le silence producteur, le silence protecteur,
le silence de l'efficacité.

La machine à écrire a marqué dans les méthodes commerciales
un progrès formidable
 mais ce progrès était taché du lourd désavantage d'un bruit que rien ne pouvait combattre.

La Noiseless-machine
 à écrire *Silencieuse*
rétablit le silence

et marque une ère nouvelle dans l'**organisation.**

Au silence, elle ajoute des qualités incomparables de rapidité, de légèreté de touche, de beauté du travail.

Le bruit est votre ennemi constant.

Le silence est votre première nécessité.

N'avez-vous pas hâte de pouvoir travailler paisiblement sans le cliquetis des machines ?

Écoles CHARRON
 10, rue du Colisée
 PARIS (8^e) - Tél. : Élysées 07-04

American HOUSE
 36, rue du Fossé-aux-Loups
 BRUXELLES

employeurs et des secrétaires, d'évacuer le contenu dévalorisant de l'appellation classique (Descolanges, 1996). Il n'est pas dit que la diffusion du mot *assistante* permette d'atteindre cet objectif et l'on peut même envisager un processus inverse. D'une part, l'emploi de ce terme est réservé aux postes les plus élevés dans la hiérarchie des activités de secrétariat puisqu'il se substitue le plus souvent à celui de *secrétaire de direction*. Il a donc une fonction discriminante et génère à son tour une représentation dévaluée des individus qui ne peuvent prétendre à ce nouveau titre et qui constituent l'immense majorité de la population ⁵.

⁵ On dénombre en 1996, 84 000 *secrétaires de direction* pour 749 000 *secrétaires* (source INSEE, Enquête emploi). L'élévation observée ces dernières années du niveau d'exigence des employeurs vis-à-vis du secrétariat, et conjointement du niveau de qualification de l'ensemble de la population, semble de moins en moins se traduire par des promotions et par la reconnaissance d'un statut de *secrétaires de direction* à des *secrétaires* qui en ont pourtant acquis les compétences. C'est aussi par rapport à cette tendance que l'utilisation du terme d'*assistante* relève d'un phénomène revendicatif.

D'autre part, il ne rompt pas avec le signalement d'un état de sujétion à l'origine du rejet du terme *secrétaire*. En renforçant l'image du binôme – une assistante pour un patron – qui correspond pourtant de moins en moins à la réalité, ce terme souligne l'unique principe selon lequel une assistante est une femme qui n'existe professionnellement que par l'autre.

Les questions de vocabulaire alimentent à loisir les discussions, voire les controverses, autour du secrétariat. Il est logique que le chercheur concerné par ce sujet y participe mais une sociologie du secrétariat ne prédispose pas à imaginer un nouveau nom de métier. Cette affaire repose sur la volonté des intéressées d'être identifiées pour leur rôle, leur contribution, leur valeur en tant que professionnelles. Encore faut-il que leur travail ne passe pas inaperçu. C'est sur ce plan qu'interviennent de nouveaux travaux d'enquêtes permettant d'avancer ici quelques constats.

Modes d'investigation

La présentation faite ici du métier de secrétaire rapproche différents angles de vue (encadré p. 75) qui ont tous privilégié l'entretien individuel. Quelle que soit son origine, l'enquête est conçue comme un moment où les secrétaires prennent la parole, c'est-à-dire s'en saisissent comme moyen de réflexion sur leur vie au travail. Toutefois, l'on peut distinguer les deux types d'entretien qui ont été utilisés selon que l'on a traité directement les questions relatives à l'identité professionnelle ou que l'on a suivi une démarche de description du travail.

- Dans le premier cas (ÉTUDE A), il est proposé à l'interviewé d'aborder le thème, au sens large, de la reconnaissance professionnelle : culture du métier ou de l'entreprise, formation, déroulement de carrière, rémunération, représentation syndicale, santé au travail, relation vie au travail et vie hors travail... le contenu du travail n'étant abordé que par rapport à ces différents paramètres. C'est donc l'interviewé qui négocie le cours de l'entretien puisqu'il est invité à penser des propositions avancées par l'intervieweur (exemple : pour vous « secrétaire », c'est un métier ?). Les personnes ne sont considérées ni comme des enquêtés passifs ni comme des acteurs devant participer à un travail d'auto-interprétation, c'est la singularité de leur pensée, celle-ci n'étant « pas référentielle au groupe ou à l'ensemble comme classe, comme tout homogène et préconstitué » (Lazarus, 1986), qui est prise en compte. Ce type d'entretien, qui peut être relativement long (plus de trois heures), a permis de soulever les

questions autour des représentations sociales abordées dans la première partie de cet article.

- Dans le second cas (ÉTUDES B et C), l'interviewé est conduit à raconter son travail. Il s'agit de savoir ce que fait la personne et surtout comment elle le fait. L'entretien « guidé » ou « centré » (Mandon, 1990) est construit sur un mode descriptif, l'interviewé étant invité, après avoir fait le tour de ses activités, à développer des exemples significatifs. Une attention particulière est portée au réseau de ses relations professionnelles. L'entretien prévu par la méthode ETED dure en moyenne une heure et demie. Il s'est révélé particulièrement adapté à l'étude de l'évolution des métiers du tertiaire administratif préalable à l'actualisation de la filière de formation dite bureautique. La seconde partie de cet article visant à montrer le travail réalisé par les secrétaires repose largement sur cette méthode.

Dans un cas comme dans l'autre, ces entretiens, pour être des moments essentiels de l'enquête, ne se suffisent pas à eux seuls ; ils prennent tout leur sens par rapport à un ensemble de données recueillies selon d'autres modalités (questionnaires, séances collectives, documentations, entretiens auprès de hiérarchiques ou d'experts...).

Enfin, si « l'affinité de sexe est importante » entre interviewé et intervieweur, notamment pour ne pas gêner la secrétaire dans sa façon « d'évoquer sa condition dominée » (Pinto, 1990), elle n'a pas joué dans le cas présent, ce qui doit être signalé par rapport à une problématique sur l'identité.

MONTRER LE TRAVAIL RÉALISÉ

De quelles clés disposons-nous pour entrer dans le travail de secrétariat et approcher sa valeur ? Comment affirmer avec les secrétaires le primat de la réalité, dans sa diversité et ses contradictions ? Car l'idée est bien de regarder ce travail de l'intérieur : « *L'image qu'ont les secrétaires d'elles-mêmes, contrairement aux cadres, combine les facettes les moins brillantes de leur fonction. [...] Elles cherchent continuellement à montrer ce qu'elles sont réellement, ce quelles font quotidiennement et ainsi à se distancer de cette image négative sans pour autant remettre en cause l'existence de la catégorie "secrétaires", mais cherchant à s'en éloigner le plus possible, chacune à sa façon* » (Messant-Laurent, 1990). La présente contribution se propose d'accompagner cette démarche des secrétaires qui cherchent à montrer ce qu'elles font quotidiennement.

La secrétaire apparaît comme un personnage jouant un rôle professionnel d'intermédiaire et il est vrai que l'essentiel de son travail consiste à mettre des individus en relation. C'est ce qui l'expose aux récriminations. En vertu de son intervention essentiellement transactionnelle – elle fait gagner du temps et passer de l'argent – la secrétaire voit tout et sait beaucoup : cela apparaît, le moment venu, comme une raison suffisante pour lui en vouloir. Elle détient toutes sortes de secrets et l'idée que nous nous faisons de son autonomie est gênée par le doute qu'elle puisse profiter, à notre insu, de cette situation. Sa position est source d'ambivalence, soumise à des courants contraires, elle peut être suspectée par les uns et par les autres.

Poursuivre l'analyse sous cet angle, revient à chercher des explications en terme de rapports de pouvoir. La description des stratégies des secrétaires et des professionnels qui les entourent, le récit des rituels de bureau et la mise à jour des facteurs symboliques dans la répartition des rôles conduisent à une forme tout à fait crédible de connaissance du métier. Ce type d'approche qui montre le jeu des mentalités et des comportements dévoile les bases sur lesquelles s'édifient les systèmes et les modes de fonctionnement des organisations. Sur cette voie, Michel Crozier a suivi un itinéraire devenu emblématique. C'est le premier en France à s'intéresser aux employés de bureau (il y consacre sa thèse en 1957) quand la majorité des économistes ou sociologues fixaient leur attention sur l'industrie et la production. L'impact des données mises à jour et la nécessité de réserver en France une place à ce type d'investigation l'amènent à créer, en 1963, le Centre de sociologie des organi-

sations. Depuis, le succès de ses travaux et de l'école qui s'en réclame ne se dément pas, notamment dans les entreprises. Il n'est pas rare, en effet, que le caractère démystificateur de ces analyses rencontre des velléités de changement dans les organisations, la sociologie paraissant alors sous ses plus beaux atours opérationnels.

Fortement inspirés de la sociologie des organisations, les premiers travaux de Françoise Messant-Laurent méritaient d'être signalés, parce que son ouvrage, *La secrétaire modèle*, apporte des éléments précieux quant aux rôles que jouent ces femmes dans les bureaux. Les interactions avec les membres de leur entourage professionnel y sont décrites sans complaisance et avec minutie. Mais il est aussi significatif de préciser d'où vient ce chercheur. Simplement, c'est une ancienne secrétaire qui est devenue sociologue et enseigne aujourd'hui à l'université de Lausanne. Le ton de l'ouvrage et aussi les entretiens biographiques que j'ai menés auprès de l'auteur explicitent cette démarche identitaire représentative d'une volonté de transmettre à l'extérieur des informations objectives concernant le groupe initial d'appartenance⁶.

Cette ambition est prolongée ici à travers une attention soutenue accordée au travail réalisé par les secrétaires pour rendre plus explicite les modalités d'évolution du métier. L'étude de cette population est donc l'occasion d'entrer dans les débats qui aujourd'hui participent de l'intégration sociale d'une spécialité récente : l'analyse du travail. Que cherche-t-on en mettant en valeur des compétences mobilisées que l'on reconnaît comme constitutives d'un métier ?

DU COQ À L'ÂNE

Métiers du secrétariat. Le pluriel ne suffit pas à traduire l'hétérogénéité des postes de travail et parler du *travail* des secrétaires mérite pour le moins une explication quant au risque réducteur d'une expression annonçant une notion qui vaudrait pour tout le monde.

La question du contenu du travail et celle de la délimitation des métiers sont traitées ici simultanément, s'éclairant l'une l'autre. La recommandation d'Edgar Morin fait alors écho : « *Il ne faut jamais chercher à définir par des frontières les choses importantes. Les frontières sont toujours trop floues, sont toujours interférentes. Il faut donc chercher à définir le cœur, et*

⁶ Cet itinéraire – du travail de secrétariat à la sociologie du travail, en passant par la sociologie du travail de secrétariat – illustre la force d'une alliance entre la volonté de témoigner de ce qui ne peut être vu que de l'intérieur et la démarche scientifique.

cette définition demande souvent des macro concepts » (Morin, 1990). La présente approche rejoint l'effort de conceptualisation sur le thème du métier, effort activé ces dernières années par différents facteurs de déstructuration (réorganisations développant les fonctions transversales, multiplications des statuts précaires, mobilités professionnelles contraintes, concurrence des formations pour un même emploi...). Cette entrée par le métier devrait permettre de mieux savoir de quoi l'on parle à propos du secrétariat, tant il est vrai que la diversité des situations s'oppose, *a priori*, à toute tentative de généralisation. Diversité de statuts (faisant majoritairement partie de la catégorie des employés, les secrétaires peuvent appartenir à celles des professions intermédiaires et aussi à celle des cadres), diversité des employeurs (public, privé, grandes et petites entreprises) et de leurs secteurs d'activité, très grande disparité de salaires et aussi forte variété des cursus individuels de formation.

Le sentiment d'éparpillement propre aux environnements et aux itinéraires des secrétaires est renforcé par l'hétérogénéité des activités qui remplissent leurs journées (Liaroutzos, 1996). Il n'est pas rare que les secrétaires démarrent la description de leur travail par une sorte de mise en garde : « *Mon travail, c'est passer sans cesse du coq à l'âne* ».

« *Il n'y a pas une activité principale, c'est un ensemble : un peu de dactylo, je traite les factures, les commandes, je m'occupe des dossiers stagiaires, les préparer avant qu'ils arrivent, voir s'il y a tous les documents nécessaires, il n'y a pas une tâche particulière...* » (ÉTUDE A)

C'est un obstacle que connaissent bien les professionnels de la formation qui sont tenus de répertorier les compétences des secrétaires. Comment regrouper en champs d'intervention des activités telles que le tri du courrier, le suivi budgétaire, la préparation de déplacements, l'accueil de visiteurs, le travail au téléphone (filtrage, orientation, conseil, recherche, prise de rendez-vous...), l'organisation de séminaires, etc. ? Quelle place accorder, par exemple, à l'écoute dont font preuve les secrétaires à l'égard des attentes des membres de leur service ? Et aux concertations qu'elles peuvent mener avec des professionnels de milieux très divers ? Comment hiérarchiser activités et savoir-faire ? Sur quels niveaux de détails s'arrêter ? Voici des questions issues de préoccupations classiques pour des concepteurs de référentiels métiers qui, quand elles concernent les activités de secrétariat, relèvent de véritables casse-tête méthodologiques. Si encore chacune de ces activités revenait

régulièrement, à la même fréquence et dans les mêmes proportions de durée mais « aucune journée ne se ressemble » ajoutent les secrétaires. Et l'on peut parler à ce propos d'un planning improbable.

En général, l'emploi du temps d'une secrétaire est mouvant, rythmé par les imprévus et les interruptions. Il lui faut s'organiser pour pouvoir réceptionner, au coup par coup, tout travail qui arrive de manière impromptue en menant à bien le travail programmé ou déjà entrepris. Il lui faut apprécier en permanence une urgence en fonction d'une autre et ajuster en conséquence l'ordre des priorités. Il lui faut faire face à un enchevêtrement d'échéances fluctuantes. Cet arbitrage relève d'une négociation plus ou moins délicate, selon les rapports de force et les façons des commanditaires d'user de leur prestige et de leur autorité.

Sur ce plan, les compétences d'une secrétaire d'un laboratoire de recherche pharmaceutique ont pu être décrites de la façon suivante :

[...] - prévoir en situation d'urgence les dispositions à prendre pour intégrer tout élément nouveau (ex. : entrée d'un patient dans le dispositif), dans le cadre très réglementé, notamment en matière de sécurité, de la recherche médicale ;

- gérer la superposition d'échéanciers correspondants à plusieurs études en cours, prévenir les périodes de surcharges et établir les outils de suivi adéquats, dans un domaine où les démarches administratives relativement lourdes ne doivent pas retarder les travaux ;

- établir une typologie des urgences et négocier régulièrement les ordres de priorités avec les membres du service, favoriser les situations de collaboration directe avec eux et raisonner en termes de compétences collectives, dans un domaine où les délais sont stricts et les imprévus fréquents. (ÉTUDE C)

L'instabilité de cette situation de travail exige une grande rigueur et une souplesse d'anticipation qui sont aussi mises à profit quand la secrétaire se voit confier la responsabilité de « gérer l'agenda », d'un ou plusieurs professionnels. L'organisation de son propre temps et l'organisation du temps des autres s'alimentent respectivement. Ainsi, se mêlent constamment l'effort pour soi et l'effort pour les autres.

Un travail haché et une temporalité brouillée incitent l'observateur à trouver un lien qui assemble ces éléments hétéroclites. Le maître mot « communication »

est souvent prononcé. Il présente l'avantage de rallier sous sa bannière les aspects concrets de la technicité (utilisation des outils de communication : du micro-ordinateur au téléphone) ainsi que d'autres plus flous relevant du relationnel, dont on admet la proximité avec le comportemental, le « savoir-être ».

MATIÈRE VOLATILE

La matière travaillée des secrétaires est l'information, matière volatile certes mais qui « nous parle », qui est devenue familière dans une société où exercent de nombreux professionnels de la communication⁷. Parmi eux, les secrétaires se distinguent nettement, par la nature du produit de leur travail. Souvent celui-ci ne laisse pas de trace. L'accélération d'une procédure, notamment grâce à un recours judicieux au téléphone se traduira par un résultat moins tangible que dans le cas d'un traitement par correspondance. L'intervention d'une secrétaire lors de l'accueil d'un client mécontent peut permettre de rétablir un climat de confiance, mais le gain ne sera perceptible qu'au niveau du service commercial. De fait, la lettre bien tapée et joliment mise en forme représente de moins en moins le produit du travail et celui-ci réside davantage dans le déclenchement et l'accompagnement réussis d'échanges entre individus.

L'insatisfaction de pouvoir se reporter à un résultat palpable est une source de fragilité au sein de l'entreprise où dominant souvent des règles d'évaluation inappropriées au travail administratif. Voilà pourquoi les secrétaires sont tributaires, plus que quiconque, de la politesse et de la courtoisie que manifestent les autres à leur égard : des signes, des gestes, des petits riens qui auront valeur de réconforts, d'encouragements. Mais être à la merci des remerciements ne revient pas à bénéficier d'un mode équitable de reconnaissance. Les relations sont souvent tendues dans les entreprises et les rapports de concurrence entre salariés peuvent vite faire passer à l'arrière-plan les codes de bienséance et les manifestations de gentillesse. La secrétaire s'en trouvera d'autant plus démunie car elle est la première affectée par la moindre dégradation du climat.

⁷ Les métiers du secrétariat ont longtemps été considérés comme appartenant à la grande famille de la communication. Dans le Répertoire français des emplois, ils étaient identifiés dans le cahier 14 comme *Les emplois types de l'information et de la communication*, tome 3 : « Information et communication de l'entreprise » (Céreq, 1983). La nouvelle version du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ANPE, 1993) les regroupe dans la catégorie « Personnel des services administratifs et commerciaux », sous la rubrique « Organisation des informations ». Il semble bien qu'entre les deux décennies, l'on soit passé de la notion de communication à celle d'information pour désigner sommairement le secrétariat.

L'observateur, quant à lui, ne voit pas fonctionner les critères habituels qui le guident dans l'analyse du travail. S'il y a bien transformation de la matière (par exemple : prise d'un message relativement dense contenant des données intéressantes divers professionnels qu'il faudra avertir seulement à propos des éléments qui les concernent ou au contraire, recueil de nombreux messages de niveaux différents dont il faudra faire une synthèse), l'aboutissement de l'action est presque infiniment variable et dans la plupart des cas il y aura diffusion et division de l'information. Cette évanescence ne veut pas dire que l'action est sans effet – la stabilité des emplois du secrétariat témoigne de son utilité – mais tout se passe dans la réactivité immédiate et la mobilisation d'une mémoire active, la justesse du travail de coordination et le déploiement d'une force d'organisation. Soit une dynamique qu'il n'est pas aisé d'appréhender et qu'il serait illusoire de vouloir trop décomposer en étapes mécaniques.

Partant du principe que l'enjeu du métier de secrétaire « est celui de la conservation et du maniement des secrets de collectifs », Michèle Descolonges a récemment proposé comme approche méthodologique, une description de « la technique de la distillation du secret ». La matière transformée n'est plus la simple information : « Le matériau de base des secrétaires est fait des secrets, toujours différents d'une entité à l'autre. Le secret n'est pas un donné : il est un symbole... ». L'auteur explique que « la technique de distillation est une divulgation, rythmée par un maniement d'informations et de relations ». Cette technique se décompose en un ensemble de techniques (tenue de l'agenda, accueil, production documentaire et facilitation des déplacements et des réunions...), qui sont reliées entre elles parce qu'elles permettent toutes l'accès aux secrets en donnant les moyens de les analyser. Evidemment, un tel travail ne montre guère de quoi il est fait : « Une bonne technique va rendre le maniement invisible, et les sources du savoir de la secrétaire mais aussi les critères à travers lesquels elle choisit de dévoiler ou non ce qu'elle sait n'apparaissent pas » (Descolonges, 1996).

Le caractère innovant de cette analyse ne réside pas trop dans le fait de montrer que le secret est au cœur de l'intervention des secrétaires, quoiqu'il est important de signaler que les évolutions du métier n'ont pas atténué cette dimension, source de complexité et de particularité. En revanche, deux éléments essentiels sur lesquels est bâtie la démonstration, rejoignent les options défendues ici. Premièrement, on ne peut se contenter de voir le travail de secrétariat comme une somme d'activités éclatées quelles que soient la

rigueur et la minutie de la description. Deuxièmement, le lien entre ces activités, ce qui leur donne sens – ici la technique de la distillation du secret – est un facteur d'identification du métier. Car le métier du secrétariat existe. S'il n'est pas reconnaissable à première vue, il n'en constitue pas moins un ensemble subtil, voire dédaléen, de techniques et de compétences.

LA PREUVE DU MÉTIER

Le critère de *rôle professionnel*⁸ peut être avancé selon le même principe d'un fil conducteur reliant entre elles des activités disparates et permettant de déterminer l'espace d'un métier. Ce rôle peut être résumé par une formule rédigée en une ou deux phrases qui énonce l'utilité de l'intervention en la situant systématiquement par rapport aux destinataires du travail.

Dans le cas, évoqué plus haut, de la secrétaire d'un laboratoire de recherche pharmaceutique, cette finalité du travail se résume ainsi :

« Prendre en charge les procédures administratives et la logistique liées au lancement et à la conduite des études cliniques afin de réduire les délais et de permettre aux cadres de consacrer le maximum de leur temps aux aspects scientifiques et techniques de celles-ci. » (ÉTUDE C)

Cette phrase est issue d'une analyse de contenu d'entretiens individuels de secrétaires qui passe par la description détaillée des compétences mobilisées. Le rôle professionnel est l'occasion de définir ce vers quoi concourent les différentes activités. Il permet d'établir à partir de quel moment ces activités représentent ensemble une entité pertinente, un agrégat parvenu à un seuil de cohérence. Autrement dit, quand une personne exerce essentiellement une activité comprise dans l'éventail de celles du secrétariat (accueil ou téléphone ou enregistrement de données), il sera considéré que l'espace cohérent – le cœur du métier – est disjoint et que la personne relève d'un autre métier, souvent périphérique à celui du secrétariat (hôtesse d'accueil, standardiste, dactylo) ; de fait, son rôle professionnel ne sera pas le même. Ce critère

⁸ La notion de « rôle professionnel » est largement associée ici à celle de « finalité globale » utilisée par la méthode ETED et qui désigne l'ensemble des finalités qui « sont les exigences qualitatives que le titulaire se donne quant à ses résultats (et) l'orientent dans ses choix de solutions » (Mandon, 1996). Au cours de l'analyse, la finalité globale rédigée pour chaque situation individuelle de travail enquêtée est un des critères permettant d'assembler en un même emploi-type ou métier plusieurs situations individuelles ayant une finalité proche. Telle est la démarche qui a été suivie pour identifier les trois métiers du secrétariat (ETUDES B et C).

Rôles professionnels (ou « finalités globales ») des trois métiers du secrétariat

Secrétaire généraliste

Orienter dans leurs démarches, voire conseiller les interlocuteurs présentant une demande et assurer une logistique de communication et de coordination qui facilite l'intervention des membres de l'équipe devant répondre à cette demande ou prendre les décisions appropriées.

Secrétaire de direction

Organiser pratiquement et optimiser les journées d'un ou de plusieurs directeurs ou experts de haut niveau qu'ils soient présents dans l'entreprise ou en déplacement. Préparer au maximum les dossiers pour que ces professionnels disposent dans les délais adéquats de toutes les informations dont ils ont besoin dans leur rôle de dirigeant.

Secrétaire spécialisée

Assurer, en liaison étroite avec son responsable, le suivi technique et logistique voire le traitement complet de certains dossiers. Renseigner les interlocuteurs sur l'avancement des dossiers, des procédures, de la réglementation ou de tout thème relevant de sa spécialité.

(Fournier et Liaroutzos, 1997)

est essentiel dans une démarche d'identification et de structuration des métiers, surtout dans un secteur comme celui du secrétariat où l'hétérogénéité et l'éparpillement des situations d'insertion ont tendance à brouiller le paysage. Ainsi il a largement contribué à statuer sur une famille de trois métiers du secrétariat : « *secrétaire généraliste, secrétaire spécialisée et secrétaires de direction* » (Liaroutzos, 1996).

Le recours à la notion de rôle professionnel pour parvenir à une intelligibilité des activités de travail a été éprouvé par la psychologie sociale. Le rôle y est mis en valeur pour son caractère explicite qui joue pour soi et pour les autres. « *Ces rôles répondent, pour ceux qui les exercent comme pour ceux qui les entourent, à une structuration qui clarifie les perceptions, interactions et communications, tout en rendant*

l'action à la fois plus économique, plus souple, plus efficace qu'une description minutieuse de l'ensemble des tâches à accomplir » (Latreille, 1981). Outre l'intérêt qu'il représente pour structurer l'analyse du travail, le rôle professionnel est un allié sur lequel les secrétaires peuvent s'appuyer dans leur démarche identitaire.

« Je ne suis jamais si heureuse que lorsque je suis un "bouche-trou" efficace. Etre celle qui mesure l'importance ou l'urgence d'un dossier et qui conçoit la démarche à lui appliquer, même s'il ne s'agit que de le transmettre au bon moment à la bonne personne. Etre là au bon moment : les permanents à qui les personnes de l'extérieur peuvent s'adresser sûrement lorsque nos têtes pensantes sont appelées ailleurs ». L'auteur de ces lignes extraites des « Réflexions d'une secrétaire qui cherche un sens à son travail » (Bonnevay, 1977) analyse son métier en cherchant à identifier les rôles qu'elle joue au sein du collectif de travail. L'essentiel est dit. La façon dont cela est dit n'est pas dénuée d'ironie car en évoquant, à la suite du texte, ce rôle professionnel au regard de ses conditions de vie au travail, cette secrétaire envisage son avenir avec inquiétude.

De fait, comment évolue le secrétariat ? L'objet de cet article n'était pas de traiter cette question mais il peut maintenant y être fait allusion afin de se demander si les aller et retour entre représentations sociales et contenu du travail ne sont pas un moyen d'enclencher une approche prospective.

UNE VALORISATION IMPROBABLE ? ■

AU CŒUR DE LA TOURMENTE : LES SECRÉTAIRES

L'implantation des postes informatiques individuels est apparue, au début des années quatre-vingt, comme une véritable menace pour le secrétariat. Les prévisions tablant sur des suppressions massives d'emplois se sont alors propagées à la faveur du couple de défaillances – le mariage malheureux entre idées reçues et méconnaissance – qui accompagne l'histoire du secrétariat en France. La fascination qu'exerce la technique dans notre culture, à laquelle s'ajoute un genre de fatalisme dû aux prolongations de la crise, conduit spontanément à imaginer comme hypothèse première le remplacement de l'intervention humaine par la machine. Cette image instantanée frappe les esprits, véhicule comme une traînée de poudre les angoisses et ne laisse guère de place, excepté au sein de quelques cercles de spécialistes, à

une réflexion sur des processus intermédiaires en perpétuelle interaction. Imaginer que des outils, aussi sophistiqués soient-ils, se substitueraient aux interventions des secrétaires, c'était ignorer le rôle d'interface et de régulation de celles-ci. C'était faire abstraction de cette dimension relationnelle qui aujourd'hui est systématiquement mise en avant dans les entreprises à propos aussi bien des secrétaires que de l'ensemble des personnels administratifs. C'était rester sous l'influence d'analyses antérieures qui voyaient comme principale conséquence de l'informatisation un processus de « *standardisation et de simplification du travail* » (Verdier, 1996). C'était finalement s'interdire de penser que les potentialités contenues dans les façons de travailler des secrétaires leur permettraient de s'adapter à de nouvelles exigences.

Il se trouve qu'aujourd'hui, la croissance continue des activités de service et l'intensification des rapports de concurrence conduisent les entreprises à personnaliser davantage les échanges. Il importe pour elles de se prévaloir d'une véritable souplesse vis-à-vis des prétentions toujours plus grandes de clients ou de partenaires mettant en avant la spécificité de leurs intérêts. Les secrétaires, à qui il est demandé de s'investir pleinement dans les relations avec le public, sont un des pivots de cette évolution. Celle-ci est favorisée par le perfectionnement continu des outils de communication qui gagnent en commodité, rapidité et fiabilité. En jouant de la complémentarité des logiciels, en adaptant les procédures aux capacités des réseaux, en choisissant rapidement le support de communication le plus adapté à la situation, les secrétaires accèdent à une marge de manœuvre qui amplifie leur rôle d'interface⁹. Elles sont alors en mesure de concilier en permanence les exigences propres à la relation tendue entreprises/clients avec les exigences des professionnels auprès de qui elles travaillent (leurs créneaux horaires, leurs spécialités, leurs habitudes, leurs personnalités). Autrement dit, elles agissent au centre d'un foyer de contradictions et souvent de rivalités d'où peuvent germer de multiples conflits. S'il existe un savoir-faire ayant permis à des individus de s'accommoder de la montée de ces pressions et de ces tensions, c'est celui des secrétaires.

Le rôle de permanence de la secrétaire (Bonnevay, 1977) est aujourd'hui de plus en plus sollicité. Les

⁹ Norbert Alter parle même d'une inventivité source d'un nouveau pouvoir : « *C'est en bricolant continuellement qu'elles parviennent à acquérir une qualification suffisante – c'est à dire une capacité à imaginer les combinaisons nouvelles entre la technique, l'organisation et le produit – pour représenter une force avec laquelle les cadres doivent et peuvent compter.* » (Alter, 1994).

cadres, les techniciens, les commerciaux cherchent à optimiser leur temps opérationnel et leurs succès dépendent de la complémentarité qu'ils auront su construire avec leurs secrétariats, car entre les deux pôles – réorganisations obligent – des niveaux intermédiaires ont sauté.

Ces quelques considérations ne sauraient expliquer à elles seules la croissance des emplois de secrétariat. Des glissements entre catégories (par exemple de dactylographe à secrétaire) entrent aussi en compte mais l'on voit combien le décalage est important entre les visions réductrices du métier et les besoins réels de main-d'œuvre. Est-ce que d'autres professions

se sont trouvées sous l'emprise d'une mystification de cette ampleur ? Comment se fait-il que les efforts d'adaptation d'une population aussi importante soient passés inaperçus ? On peut se demander s'ils ne sont pas même purement occultés puisque l'élévation du niveau de responsabilité exigé des secrétaires est accompagné ces dernières années d'une diminution du nombre de secrétaires de direction (elles étaient 117 000 en 1992, elles ne sont plus que 84 000 en 1996). Ainsi les chances de promotion (une secrétaire de direction pour neuf secrétaires) s'amoindrissent tandis que leur rôle est renforcé (Fournier et Liaroutzos, 1997).

UNE **UNDERWOOD**

MACHINE A ÉCRIRE
DURABLE
PRATIQUE
RAPIDE

ILLUSTRATION PHOTO

vaut
3 secrétaires

— UNDERWOOD 36 Boul. des ITALIENS — PARIS —

Source : La Revue dactylographique et mécanique, avril 1913, reproduite dans Les employés de bureau, 1890-1930, Thèse d'histoire, Delphine Gardéy.

Que les métiers du secrétariat aient bravé la tourmente ne veut pas dire qu'ils sauront affronter les prochaines perturbations dont l'origine restera liée aux nouvelles performances des techniques de l'information et de la communication. Toutefois, cette capacité de résistance est de bonne augure. Il est probable que des phénomènes dont on évalue encore mal l'ampleur, comme le télétravail et les logiciels de reconnaissance vocale, accéléreront la diminution des emplois du secrétariat les moins spécialisés. Mais l'élévation des niveaux de qualification correspondant aux nouvelles responsabilités confiées aux secrétaires est une tendance qui va se poursuivre. Les modalités de préparation au métier ainsi que les politiques de formation continue devront l'accompagner.

LE DIPLÔME DÉPRÉCIÉ

S'intéresser à la reconnaissance du métier de secrétaire renvoie à une contradiction récurrente : « On ne fait pas l'identité des gens malgré eux et pourtant on ne peut se passer des autres pour se forger sa propre identité » (Dubar, 1991). Ici, « l'articulation de deux processus identitaires hétérogènes » – l'identité sociale attribuée aux individus par les institutions et l'identité sociale que s'attribuent les individus eux-mêmes – semble plus conflictuelle qu'ailleurs. Il n'a guère été question du rôle des institutions. Le sujet est vaste. Toutefois, il est intéressant de regarder même rapidement comment le système éducatif français prépare aux métiers du secrétariat. Les cursus scolaires, les diplômes, les niveaux de qualifications ne sont-ils pas des éléments incontournables de reconnaissance ?

Si le nombre des diplômes correspondant à une spécialité pouvait suffire à définir le niveau de reconnaissance d'une profession, l'on conviendrait que le secrétariat est bien placé avec, ne serait-ce que pour l'Education nationale, sept diplômes préparés, des classes de Brevet d'études professionnelles à celles de Brevet de technicien supérieur. Toutes les modalités d'entrée dans la vie active ne sont pas pour autant couvertes par cette gamme des diplômes spécialisés. Près d'un tiers des secrétaires n'en possèdent pas, notamment parce qu'elles sont passées par la filière générale qui les a pourvues, ou pas, d'un BEPC, d'un baccalauréat ou plus. Par ailleurs, la place de l'enseignement privé préparant aux métiers du secrétariat est depuis toujours, très significative. Divers organismes privés ont su s'adapter à de nouvelles méthodes pédagogiques et à des contraintes du marché en participant par exemple, à l'essor des formations par alternance.

Le phénomène de concurrence selon les profils des candidates est donc sévère au moment du recrutement. La diversité des cursus dilue en quelque sorte la valeur des diplômes déjà atténuée par leur propre nombre. Par rapport à d'autres spécialités, le diplôme remplit moins sa fonction de propriété symbolique du métier. La différence de prestige avec la filière comptable a été évoquée plus haut ¹⁰. Un élément très prégnant dans notre culture réside dans la différence des niveaux supérieurs de formation : celui du secrétariat s'arrête à Bac + 2, celui de la comptabilité à Bac + 7. Bon nombre d'employeurs expliquent au cours des enquêtes, qu'ils sont méfiants vis-à-vis de jeunes se présentant à une offre d'emploi de secrétaire avec un BTS. Pour eux, ces débutantes seront trop exigeantes en terme de salaire ou autre signe de reconnaissance. « Savoir rester à sa place »... est un message que les secrétaires entendent à plusieurs reprises au long de leur carrière, alors qu'il est plus admis des comptables qu'ils manifestent la volonté d'exploiter les possibilités de gravir les échelons offerts par la profession.

* *
*

¹⁰ La comparaison avec les métiers comptables est intéressante car il s'agit d'une spécialité proche au niveau de l'enseignement. Quant aux différences démographiques, elles se sont largement atténuées ces dernières années puisqu'aussi bien au niveau des filières de formation qu'au sein de la profession, la présence féminine dans la comptabilité l'emporte aujourd'hui sur la présence masculine.

Le constat selon lequel l'informatisation ne s'est pas traduite, pour l'instant, par l'apparition d'un nouveau métier du secrétariat, plus technique que le secrétariat classique, part d'une observation sur une période courte, à savoir les quinze dernières années. On sait que les mouvements en la matière sont longs et reposent rarement sur une causalité unique.

L'invention de la machine à écrire à la fin du siècle dernier, utilisée d'abord par les employés masculins, a permis le développement d'une population nouvelle de sténo-dactylographes. La dactylographie doit donc son essor à l'alliance qu'elle a su faire avec une autre technique de rapidité en pleine expansion elle-aussi : la prise de note abrégée (Gardey, 1995). La féminisation des bureaux, en marche en France depuis le début du siècle, s'est naturellement accommodée de cette évolution technologique, les fabricants de machines à écrire ayant promu cet outil, on l'a vu, pour son adaptabilité à une main-d'œuvre féminine. Plus généralement, l'entrée des femmes dans les bureaux est liée à la mécanisation et la rationalisation du travail administratif. C'est l'ensemble de ce processus qui a radicalement transformé le métier de secrétaire pour lui donner, au cours de l'entre-deux-guerres, une configuration durable, structurée notamment par les techniques de dactylographie et de sténographie. Mais technicisation et féminisation ont abouti à un surenchérissement des représentations dévalorisantes ¹¹.

Aujourd'hui la maîtrise de l'informatique de bureau est banalisée, la saisie et la mise en forme de données ne constituent plus une spécificité du secrétariat ¹² et l'histoire récente montre qu'il est hasardeux de privilégier au niveau du contenu du travail des secrétaires le maniement des outils. Réserver une place équilibrée à la technicité des secrétaires sans minimiser (comme c'était le cas il y a une quinzaine d'années) ou sans exagérer (comme on le voit aujourd'hui) la part relationnelle du travail, apparaît comme un moyen d'appréhender l'évolution du métier et notamment le phénomène de spécialisation encore mal cerné.

Certaines entreprises s'y essaient en engageant des « études métier », le plus souvent dans la perspective

¹¹ « Il est cependant particulièrement étonnant de constater à quel point la maîtrise d'une technique dactylographique, véritable atout au début de notre siècle et élément de différenciation entre employés, perd progressivement de son intérêt pour devenir dans les années 1920 un élément déqualifiant : quoi de plus vulgaire qu'une "tapeuse" ? » (Gardey, 1995).

¹² Cela ne veut pas dire pour autant que la dextérité tant au niveau de l'enregistrement des données qu'au niveau de la prise de note et que la capacité de passer d'un logiciel à l'autre (traitement de texte, comptabilité, publication assistée par ordinateur...) ne fasse plus partie de la culture professionnelle des secrétaires.

d'une exploitation en matière de formation professionnelle ou de déroulement de carrière (ÉTUDE C). L'aboutissement de ces opérations dépend de leur capacité à intégrer la question préalable de la reconnaissance professionnelle des secrétaires. De ce choix découlent des précautions décisives en terme d'analyse et d'appropriation des résultats, car l'intention d'objectiver les situations n'est pas dénuée d'un risque de normalisation ou de modélisation.

Les ambitions prospectives ont trop été, ces dernières années, marquées d'incertitudes et d'inquiétudes pour que les secrétaires soient arrivées à faire entendre que, sur le terrain, leur métier évoluait jour après jour. Puisqu'il leur est difficile de s'organiser dans leurs entreprises et d'y défendre l'originalité de leur position, elles s'investissent dans les associations locales qui ont su créer des lieux de rencontre et dont la mission principale est l'affirmation du métier. Ces associations sont aujourd'hui très actives : un esprit de solidarité et de combativité émerge de leurs diverses activités. Ce dynamisme ne suffit pas à compenser l'éparpillement de la profession pour que l'on puisse parler d'une *corporation* des secrétaires dans le sens des « *professions fermées* » (Segrestin, 1985), même si cela peut être l'objet de craintes syndicales, tant du côté des organisations de salariés que de celles du patronat. Ces structures encore très éclatées – à l'image du secrétariat lui-même – ne constituent pas, loin de là, le vecteur principal de la construction

d'une identité collective. Celle-ci reste hypothétique et l'on peut se demander si ce n'est pas emprunter une fausse piste que de la chercher.

Dans une période qui voit évoluer les règles de reconnaissance avec une juxtaposition de critères de plus en plus divers, compte tenu notamment de modes d'accès toujours plus tortueux aux métiers, cette notion d'identité collective mérite à nouveau d'être interrogée, voire dépassée. En revanche, les progrès et les débats récents autour de l'analyse du travail permettent d'envisager qu'une place plus grande soit accordée dans l'étude des processus identitaires, aux savoir-faire mobilisés et aux possibilités de les valoriser afin d'élargir le champ des signes extérieurs de reconnaissance. Il s'agit de s'appuyer sur la force démonstrative du contenu du travail apparaissant comme la concentration des contraintes auxquelles les salariés réussissent à faire face. Certains métiers sont peu reconnus parce que trop mal connus. Cela est suffisant pour inciter à produire des connaissances sur ces métiers. Tel n'est pas le moindre intérêt des investigations sur le secrétariat : emprunter un chemin encore peu débroussaillé pour aborder des questions générales et très actuelles que rencontre la sociologie du travail.

Olivier Liaroutzos
Céreq

Bibliographie

Alter N. (1994), « Le travail redivisé », *Machines à écrire, Autrement* n° 146.

Bejaoui-Baron A.-M. (1988), « La bureaucratie de la réalité à la fiction littéraire », *Milieus* n° 32.

Bonnevay S. (1977), « Réflexions d'une secrétaire qui cherche un sens à son travail » dans *Travailler deux heures par jour*, Seuil, Paris.

Chenu A. (1990), *L'archipel des employés*, INSEE Études, Paris.

Descolonnes M. (1996), *Qu'est-ce qu'un métier ?* P.U.F., Paris.

Dubar C. (1991), *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris.

« Ella Bientapé » (1994), *Les secrétaires : les meilleures histoires drôles*, Editions Zélie diffusion Hachette, Paris.

Fine L. (1994), « Un genre venu d'ailleurs », *Machines à écrire, Autrement* n° 146.

Fournier C., Liaroutzos O. (1996), *Le secrétariat en France aujourd'hui, constats et interrogations*, rapport pour l'OCDE, Céreq.

Fournier C., Liaroutzos O. (1997), « Le secrétariat : une profession qui sait s'adapter », *Céreq Bref* n° 129.

Gardey D. (1995), « Sténo-dactylographe : de la naissance d'une profession à sa féminisation 1883-1930 », *Les cahiers du Mage* 1/95, Paris.

Godard J.-L. (1993), « L'homme qui en savait trop », interview pour *Les inrockuptibles*, n° 49.

Jolivet D. (1989), « Représentations sociales, un domaine en expansion », *Les représentations sociales*, PUF, Paris.

Latreille G. (1981), *La naissance des métiers en France, 1950-1975, Étude psycho-sociale*, Presses Universitaires de Lyon.

Lazarus S. (1986), *Études sur les formes de conscience et les représentations des O.S. des usines Renault*, contrat de connaissance CNRS/RNUR, Paris.

Lefort C. (1960), « Qu'est-ce que la bureaucratie ? », *Arguments* n° 17.

Liaroutzos O. (1993), *L'identité professionnelle des agents administratifs : métier et image de soi*, Doctorat d'anthropologie et sociologie du politique, Paris VIII.

Liaroutzos O., Mériot S.-A. (1996), *Évolution des métiers du tertiaire administratif et rénovation de la filière professionnelle de formation*, Foucher, Paris.

Liaroutzos O. (1996), « Le métier de secrétaire en re-formation », *Les cahiers du Mage* 2/96, Paris.

Mandon N. (1977), *Incidences de l'introduction des machines à écrire dotées d'une mémoire sur les emplois de secrétariat chargés de dactylographie*, Céreq, document n° 31, Paris.

Mandon N. (1990), *La gestion prévisionnelle des compétences : la méthode ETED*, Céreq, Collection des études n° 57.

Mandon N. (1996), « Emplois, analyse de leurs évolutions et des compétences mises en œuvre », *Actualité de la formation permanente*, n° 143.

Meschonnic H. (1991), *Des mots et des mondes*, Hatier, Paris.

Messant-Laurent F. (1990), *La secrétaire modèle. Étude sociologique*, L'Harmattan, Paris.

Morin E. (1990), *Introduction à la pensée complexe*, ESF éditeur, Paris.

Pinto J. (1987), « Le secrétariat, un métier très féminin », *Le Mouvement social*, n° 140.

Pinto J. (1990), « Une relation enchantée, la secrétaire et son patron », *Actes de la recherche en sciences sociales* n° 84.

Segrestin D. (1985), *Le phénomène corporatiste : essai sur l'avenir des systèmes professionnels fermés en France*, Fayard, Paris.

Vallès J. (1881), *Le bachelier*, Editions Gallimard 1974, Paris.

Verdier E. (1996), Post-face à l'ouvrage *Évolution des métiers du tertiaire administratif et rénovation de la filière professionnelle de formation*, Foucher, Paris.

L'ORIENTATION

SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE

revue de
l'Institut National d'Étude du Travail et d'Orientation Professionnelle

N° 1 - MARS 1998

Numéro spécial :
PROCESSUS IDENTITAIRES
ET CHANGEMENTS SOCIAUX

Anne-Marie COSTALAT-FOUNEAU

Processus identitaires et changements sociaux : introduction

Marisa ZAVALLONI

Vers une orientation et une intervention interactive :
l'identité comme hypertexte (imis)

Anne-Marie COSTALAT-FOUNEAU et Nathalie MARTINEZ

Identité et changement : comparaison de deux situations
de réussite d'adolescentes d'origine culturelle différenciée

Hélène CARDU

Engagement et identité : la représentation identitaire professionnelle
du cadre d'entreprise

Renaud SAINSAULIEU

Identité au travail d'hier à aujourd'hui

Claude DUBAR

Identité professionnelle et récits d'insertion.
Pour une approche socio-sémantique des constructions identitaires

Wolfgang KRAUS

La fin des grands projets : le développement de l'identité
dans le champ du travail comme navigation à vue

Josette ZARKA

Conseil en orientation et identité originaire

Abonnement (4 numéros par an) : Tarif 1998

France : 280 FF

Étranger : 350 FF

Vente au numéro : 95 FF

Adressez directement commande et paiement à :

Régisseur des recettes de l'I.N.E.T.O.P.

41, rue Gay-Lussac, 75005 Paris

Tél. : 01 44 10 78 33