

*Dossier*  
*Formation et Emploi*

*Les emplois tertiaires de bureau*

**DOSSIER FORMATION ET EMPLOI**

**Les emplois tertiaires de bureau**

*Ce dossier a été rassemblé par  
M. de VIRVILLE*

*F. BRUAND, N. MANDON, F. MEYLAN,  
J. RANNOU et M. de VIRVILLE en ont  
rédigé les chapitres avec la collaboration de  
C. de GAUDEMAR, M. MÖBUS et A. WIELKI*

*Novembre 1983*

## AVANT-PROPOS

Ce volume de la *Collection des études* n'est pas un volume comme les autres. En effet à la différence de ceux qui l'ont précédé, il ne retrace pas les résultats nouveaux obtenus par une enquête, une étude ou une recherche originale menée par le Centre d'études et de recherches sur les qualifications.

Dans quel but a-t-il été réalisé ? Pourquoi le publier dans la *Collection des études* ?

La double mission qui est celle du CEREQ, le conduit à répondre aux demandes de l'Administration ou des partenaires sociaux à partir de travaux fondés sur sa propre activité de recherche. Le CEREQ est aussi amené à constituer, à l'occasion des débats auxquels il participe, des dossiers autour de champs professionnels délimités.

Ceux-ci rassemblent non seulement les résultats des travaux du CEREQ mais ceux obtenus par d'autres en les accompagnant de données statistiques inédites ou dispersées. Ces dossiers sont aussi l'occasion, au-delà de la collecte et de la mise en forme de l'information, d'une réflexion plus synthétique sur les dimensions les plus importantes de la relation formation-emploi dans le domaine considéré.

Réalisés à l'occasion d'une demande particulière ils nous paraissent pouvoir intéresser d'autres personnes et d'autres institutions.

C'est au double titre de leur intérêt général et de leur caractère synthétique qu'ils peuvent utilement s'intégrer dans la *Collection des études*.

Le premier de ces dossiers a été réalisé dans le cadre des travaux qui associent le CEREQ au Groupe permanent des enseignements technologiques et professionnels créé par la Direction des lycées du ministère de l'Éducation nationale. Ce groupe auquel participe notamment l'Inspection générale de l'éducation nationale permet au sein de l'Administration une réflexion sur les formations en rapport avec l'emploi qui devrait éclairer les orientations à donner aux politiques de formation et nourrir les débats des Commissions professionnelles consultatives. Les pages qui suivent retracent les contributions du CEREQ à la réflexion menée dans ce groupe à propos des formations et des emplois « tertiaires de bureau » au second trimestre de 1983.

Quatre thèmes principaux sont abordés :

### *L'évolution des formations*

Il y est rendu compte des principales formations existantes et surtout de leur enracinement dans l'évolution récente et plus lointaine du système de formation.

### *L'insertion des jeunes*

Ce thème est traité essentiellement grâce aux données de l'Observatoire des entrées dans la vie active.

### *L'évolution des emplois et du renouvellement de la main-d'œuvre*

Les statistiques de l'INSEE permettent une évaluation des caractéristiques de la croissance des emplois étudiés. Par ailleurs, il est possible d'apprécier la place des jeunes débutants dans l'ensemble des recrutements pour une catégorie d'emploi donnée.

### *L'évolution des systèmes de travail et des contenus d'emploi*

L'attention porte ici sur l'impact des technologies et des modes d'organisation sur le travail.

Chacun de ces thèmes éclaire une facette différente de la relation formation-emploi. Cependant, l'hétérogénéité des sources et des méthodologies utilisées interdit une mise en correspondance directe des informations rassemblées. Par contre les fortes interdépendances entre ces diverses dimensions sont mises ici en relief, que les politiques de formation ne peuvent ignorer.

On ne peut en effet traiter de manière distincte d'un côté les liens entre spécialités et niveaux de formation, l'ampleur des flux de sorties du système éducatif de l'autre les contenus d'emploi et les déterminants des flux de recrutements. L'évolution des contenus d'emploi peut s'accompagner de la transformation des politiques de recrutement se répercutant sur les modalités de renouvellement de la main-d'œuvre et donc sur l'appel aux jeunes débutants. De façon analogue, toute modification des sorties à un niveau de formation transforme également les conditions d'insertion de sortants d'autres niveaux de formation et n'est pas sans incidence sur les liens qui peuvent exister entre spécialités de formation et niveau d'emploi.

Les dossiers Formation et Emploi peuvent ainsi jouer un rôle important, en dégageant les interdépendances principales existant pour un champ professionnel donné, en caractérisant les principales évolutions, de façon à donner aux décideurs les informations les plus fiables et les plus précises possibles sur le contexte et les problèmes concrets dans lesquels les politiques de formation s'inscrivent.

*Paul-Pierre VALLI  
Directeur du Centre d'études  
et de recherches sur les qualifications*

## SOMMAIRE

	Pages
Définition du champ du dossier. ....	9
<b>Chapitre I : Les relations entre formation et emploi dans le domaine du tertiaire de bureau</b> <i>par M. de Virville.</i> ....	11
1. Un ensemble professionnel large et diffusé dans toute l'économie. ....	13
2. Des professions qui, s'étant fortement développées, sont directement concernées par l'automatisation mais aussi par les nouveaux modes de gestion des entreprises. ....	14
3. Une croissance très ralentie, mais une nouvelle distribution des emplois ....	15
4. Pour les jeunes récemment formés, des offres d'emploi nettement moins nombreuses. ....	16
5. La restriction de l'offre d'emploi joue dans un contexte de concurrence entre niveaux et filières en faveur de l'enseignement supérieur court, et crée une situation très préoccupante au niveau de l'enseignement secondaire court ....	18
Conclusion ....	20
<b>Chapitre II : Travail et qualification dans les emplois de bureau, de secrétariat et de gestion</b> <i>Extraits des Cahiers du Répertoire français des emplois n°4 et 14.3</i> ....	21
1. Les emplois de secrétariat et de bureau ....	23
2. Les emplois de la gestion et de l'administration des entreprises. ....	40
<b>Chapitre III : Informatisation et travail de bureau</b> <i>par N. Mandon et J. Rannou.</i> ....	49
Introduction ....	51
1. Une façon différente d'appréhender la question de l'automatisation des activités de bureau au sein des entreprises ou des administrations ....	53

	Pages
1.1. Vers un système global d'information . . . . .	53
1.2. Typologie des systèmes rencontrés . . . . .	54
1.3. Évolution des organigrammes . . . . .	58
1.4. Mise en place de groupes informels de réflexion ou de travail . . . . .	60
2. L'évolution des activités individuelles . . . . .	62
2.1. Un décalage entre le schéma global et les applications obser- vées . . . . .	62
2.2. Savoir effectuer diverses opérations sur l'information, les outils médiateurs se présentant actuellement sous la forme écran- clavier . . . . .	62
2.3. Savoir explorer les solutions possibles : comportement de transi- tion ou nouveau comportement de l'homme au travail ? . . . . .	64
2.4. Les emplois des services administratifs et de secrétariat ; les diffé- rentes « dimensions » d'un emploi - spécialisation - polyvalence - filières . . . . .	65
3. Préparer et gérer les nouvelles exigences de qualification. . . . .	67
Conclusion . . . . .	68
<b>Annexe au Chapitre III : Quelques objectifs de formation par N. Mandon . . . . .</b>	<b>69</b>
1. Savoir « opérer » sur l'information à l'aide de la bureautique . . . . .	70
1.1. Les applications initiales du traitement de texte et les exigences d'apprentissage . . . . .	70
1.2. Les applications évoluées du traitement de texte. La notion de chaînage d'opérations . . . . .	71
1.3. La bureautique. Les nouvelles dimensions de l'apprentissage. . . . .	71
2. Se situer, de façon conséquente, dans un système de production (de biens ou de services) et dans un système informationnel . . . . .	72
3. Assurer les liaisons de complémentarité entre des « coéquipiers » diffé- rents selon le champ de préoccupation à un moment donné . . . . .	73
4. Adopter une démarche exploratoire intégrant les dimensions d'organi- sation et de gestion . . . . .	74
Conclusion . . . . .	76

	Pages
<b>Chapitre IV : Les emplois tertiaires de bureau, leur croissance, le renouvellement des actifs qui les occupent</b> <i>par M. de Virville, avec le concours de F. Bruand, M. Möbus et A. Wielki . . . . .</i>	77
1. Répartition des emplois tertiaires de bureau par professions et secteurs . . .	79
2. Répartition des emplois tertiaires de bureau selon la taille des établissements où sont situés ces emplois . . . . .	80
3. Le développement des emplois tertiaires de bureau . . . . .	82
4. Les actifs employés dans le tertiaire de bureau . . . . .	84
5. Le renouvellement des actifs occupant des emplois tertiaires de bureau . . .	85
Tableaux annexes au chapitre IV . . . . .	87
<b>Chapitre V : L'entrée dans la vie active des jeunes issus des formations tertiaires de bureau</b> <i>par F. Bruand et M. de Virville avec le concours de C. de Gaudemar . . . . .</i>	95
1. L'entrée dans la vie active des jeunes . . . . .	97
1.1. Les certificats d'aptitude professionnelle (CAP) et les brevets d'études professionnelles (BEP) . . . . .	97
1.2. Les baccalauréats techniques . . . . .	97
1.3. Les brevets de techniciens supérieurs (BTS) et les diplômes universitaires de technologie (DUT) . . . . .	98
2. L'accès aux emplois tertiaires de bureau des jeunes débutants . . . . .	99
Tableaux annexes au chapitre V . . . . .	101
<b>Chapitre VI : L'évolution des formations conduisant aux emplois tertiaires de bureau</b> <i>par F. Meylan . . . . .</i>	115
Introduction . . . . .	117
1. Caractéristiques des formations . . . . .	121
1.1. Le poids de l'enseignement général . . . . .	121
1.2. Des formations professionnelles anciennes étroitement liées à la formation générale . . . . .	121

	Pages
2. De 1945 à 1960, la mise en place des formations professionnelles modernes .....	123
2.1. Les certificats d'aptitude professionnelle : leur préparation. ....	126
2.2. Les brevets de l'enseignement technique : BEC, BEH, BES, BSEC ...	127
2.3. Les brevets de techniciens devenus brevets de techniciens supérieurs en 1962.....	128
2.4. Les brevets professionnels (BP).....	129
3. À partir de 1960, la définition des formations actuelles .....	131
3.1. La réforme de l'enseignement de 1959 et ses conséquences.....	131
3.2. Récapitulation des nouvelles filières mises en place et des nouveaux diplômes créés.....	132
3.3. Les formations techniques supérieures : BTS, DUT .....	134
3.4. Les brevets professionnels .....	134
3.5. La formation professionnelle des adultes (FPA) .....	135
4. L'évolution des effectifs formés .....	137
4.1. Avant 1965 .....	137
4.2. Après 1965 .....	137
5. Liste des diplômes sanctionnant actuellement des formations « tertiaires de bureau » .....	143
<b>Annexes .....</b>	<b>147</b>
Annexe 1 : Bibliographie des études concernant le tertiaire de bureau par C. Brossier, J.-L. Duval et F. Meunier .....	148
Annexe 2 : Liste des tableaux annexes aux chapitres IV et V .....	155

### DÉFINITION DU CHAMP DU DOSSIER

*Les emplois du « tertiaire de bureau » sont ici définis comme regroupant :*

- les emplois de secrétariat ;*
- les emplois de comptabilité ;*
- les emplois administratifs.*

*Une partie notable des emplois tertiaires est donc prise en compte. On notera cependant que se trouvent exclus :*

- les cadres moyens ;*
- les « agents mixtes » (ex : magasiniers, facteurs, agents de la SNCF) qui peuvent avoir une activité assez semblable mais hors du cadre de « bureau » ;*
- les spécialistes de l'informatique ;*
- les commerçants, vendeurs, acheteurs et représentants.*

*Pour une définition plus précise des catégories statistiques utilisées on se reportera à l'encadré p.78 au début du chapitre IV.*

**CHAPITRE I**

**LES RELATIONS ENTRE FORMATION ET EMPLOI  
DANS LE DOMAINE DU TERTIAIRE DE BUREAU**

## 1. UN ENSEMBLE PROFESSIONNEL LARGE ET DIFFUSÉ DANS TOUTE L'ÉCONOMIE

2 800 000 personnes travaillent actuellement (1) dans les emplois tertiaires de bureau, soit 13 % de l'ensemble des emplois. Si les femmes y sont majoritaires, les hommes n'en sont pas absents (22 % de l'ensemble), en particulier dans le domaine de la comptabilité. Orientés vers la mise en forme, l'exploitation et la transmission des informations, ces emplois accueillent des personnes ayant un niveau de formation nettement plus élevé que la moyenne de la population active : les 3/4 d'entre elles ont suivi une formation générale ou professionnelle complète sanctionnée par un diplôme.

Si les administrations et les grandes entreprises tertiaires abritent une fraction importante de ces emplois, les petites entreprises et les entreprises industrielles ont un poids qui est loin d'être négligeable. Ainsi les établissements tertiaires de moins de 500 salariés emploient dans le tertiaire de bureau plus d'un million de personnes et les industries plus de 700 000.

---

(1) Estimation en 1981 - Voir chapitre IV « Les emplois tertiaires de bureau, leur croissance, le renouvellement des actifs qui les occupent ».

## **2. DES PROFESSIONS QUI, S'ÉTANT FORTEMENT DÉVELOPPÉES, SONT DIRECTEMENT CONCERNÉES PAR L'AUTOMATISATION MAIS AUSSI PAR LES NOUVEAUX MODES DE GESTION DES ENTREPRISES**

Au cours des vingt cinq dernières années, le nombre des emplois tertiaires de bureau a plus que doublé. Pendant cette même période, seuls les emplois de cadres moyens et de cadres supérieurs ont connu un développement plus rapide, ces évolutions s'inscrivant dans le mouvement général de croissance du tertiaire dans l'économie française : développement des services, des banques et assurances mais aussi des fonctions commerciales et de gestion dans l'ensemble des entreprises. La première vague d'informatisation, marquée par la centralisation et la concentration dans les plus grandes entreprises et les administrations a accompagné cette croissance.

La période actuelle marque de plusieurs points de vue une rupture dans cette évolution (2) :

— dans le contexte général de croissance très ralentie et de compétition avivée, les entreprises cherchent à la fois à gérer leurs ressources de façon plus serrée, mais aussi à gagner en souplesse et en adaptabilité, en particulier par rapport à leurs marchés ;

— la conception des systèmes automatisés change, en liaison avec les progrès techniques réalisés : transmission de données à distance, micro-ordinateurs, application au traitement de texte, intégration des matériels sous forme de réseaux, traitement des images, etc.

La combinaison de ces deux facteurs fait de la maîtrise des circuits d'information un enjeu stratégique pour beaucoup d'entreprises, la remise en cause de ces circuits jouant un rôle important — en liaison avec les objectifs économiques — pour remettre en cause les organigrammes d'ensemble des entreprises ainsi que les fonctions des utilisateurs et gérants de l'information que sont les employés tertiaires de bureau.

En fait, les choses en sont encore à leur début, et si les applications de la bureautique sont nombreuses, beaucoup d'entre elles reproduisent sur de nouveaux matériels les procédures et les modes de travail existants. Mais le mouvement est lancé et semble devoir être rapide et général :

— les grandes entreprises passant du stade d'implantations « sauvages » ou d'expériences pilotes isolées à des applications plus coordonnées et en vraie grandeur ;

— les P.M.E. — déjà concernées — le seront d'autant plus qu'elles accélèrent dès maintenant leur informatisation (3).

---

(2) Sur ces différents points, voir chapitre III : « Informatisation et travail de bureau ».

(3) Comme le montre un sondage récent réalisé par UFB-Locabail.

### 3. UNE CROISSANCE TRÈS RALENTIE, MAIS UNE NOUVELLE DISTRIBUTION DES EMPLOIS

La croissance des emplois du tertiaire de bureau s'est très fortement ralentie, passant d'environ 4 % par an au début des années 1970 à moins de 2 % actuellement. Cette croissance reflète largement le tassement général du développement de l'activité depuis 1975. L'introduction de nouveaux équipements qui assurent une productivité très supérieure au travail tertiaire accentue ce mouvement dans un domaine où l'abaissement des coûts n'entraîne pas nécessairement une augmentation de la demande.

Il faut cependant souligner deux points importants :

— Bien que ralentie, la croissance du tertiaire de bureau s'est jusqu'à présent poursuivie à un rythme somme toute non négligeable.

C'est même la poursuite de cette croissance qui pour une part importante explique qu'en dépit du tassement de l'emploi industriel, le nombre total d'emplois offerts par l'économie française ait continué de croître.

— Cette croissance ralentie n'est pas répartie de façon uniforme sur l'ensemble du tertiaire de bureau :

- les emplois du secrétariat et de la comptabilité continuent de croître de façon soutenue, alors que les emplois de bureau ne se développent que plus lentement ;

- les emplois les plus qualifiés voient leurs effectifs se développer rapidement, alors que les emplois moins qualifiés restent en nombre constant ;

- les emplois tertiaires de bureau régressent dans l'industrie, alors qu'ils progressent dans l'administration mais aussi dans le tertiaire privé. Ils progressent beaucoup plus vite dans les petites entreprises que dans les grandes.

Ces évolutions reflètent les transformations techniques et organisationnelles que nous venons d'évoquer (diminution des emplois de « production » tertiaire, développement d'emplois qualifiés) mais aussi des transformations économiques : division du travail entre les entreprises, sous-traitance, recours aux sociétés de service.

#### 4. POUR LES JEUNES RÉCEMMENT FORMÉS, DES OFFRES D'EMPLOI NETTEMENT MOINS NOMBREUSES

Le renouvellement des actifs employés dans le tertiaire de bureau peut être sommairement décrit comme suit :

— le solde des emplois créés par rapport aux emplois disparus est positif : + 40 000 par an ;

— chaque année 105 000 personnes prennent leur retraite ou interrompent leur activité, alors que 70 000 reprennent une activité professionnelle, soit un déficit à combler de 35 000 ;

— la somme de ces deux chiffres correspond grossièrement au nombre d'emplois offerts aux jeunes sortant de formation initiale : 75 000.

Cette présentation très simplifiée a le mérite de mettre en lumière la relation qui existe — toutes choses égales par ailleurs — entre l'offre d'emploi destinée aux jeunes débutants, d'une part, la croissance de l'emploi et les mécanismes de cessation / reprise d'activité, d'autre part. Ce second facteur est particulièrement important, s'agissant de professions majoritairement féminines : les cessations d'activité sont moins fréquentes maintenant chez les jeunes femmes alors que les reprises d'activité continuent d'être nombreuses parmi les femmes des générations antérieures. Ainsi le volume des emplois effectivement occupés par des jeunes sortant du système éducatif a-t-il très fortement diminué depuis 1976, passant de 90 à 100 000 annuellement au niveau actuel de 75 000.

Cette présentation a néanmoins l'inconvénient de ne présenter que des soldes sans faire apparaître les mouvements effectifs de personnes qui leur sont sous-jacents. Ainsi chaque année :

— plus de 100 000 personnes changent d'entreprise en continuant de travailler dans le domaine du tertiaire de bureau ;

— 30 à 40 000 personnes changent d'entreprise pour exercer d'autres professions et un nombre équivalent de personnes ayant auparavant un autre métier entrent dans le tertiaire de bureau ;

— 80 000 personnes travaillant dans le tertiaire de bureau entrent au chômage et un nombre équivalent de personnes retrouve un emploi dans ce domaine.

Ces estimations étant certainement largement inférieures à la réalité (4).

Au total, les 75 000 jeunes débutants recrutés annuellement ne représentent que moins du sixième (13 %) des recrutements constatés en fin d'année. Les liens qu'entretiennent la croissance et les cessations d'activité avec les débouchés

---

(4) Elles sont faites sur une base annuelle : voir la discussion de ce point au chapitre IV.

offerts aux jeunes ne sont donc pas directs. Dans un contexte de concurrence entre catégories de main-d'œuvre, chômeurs jeunes ou plus âgés, jeunes débutants, actifs occupés recherchant une mobilité, la place faite aux jeunes peut varier — à leur avantage ou à leur désavantage — en fonction de multiples facteurs — situation du marché du travail, mesures gouvernementales — parmi lesquels la qualité de la formation générale et professionnelle reçue et la perception que les employeurs peuvent avoir de celle-ci.

Ainsi on observe une très nette sur-représentation du secrétariat dans les recrutements de jeunes récemment formés aux dépens des emplois de bureau, les emplois de comptabilité se trouvant en situation intermédiaire. De même, les emplois moins qualifiés sont plus représentés parmi ceux qui sont occupés par les jeunes, l'expérience professionnelle jouant certainement ici un rôle déterminant.

## 5. LA RESTRICTION DE L'OFFRE D'EMPLOI JOUE DANS UN CONTEXTE DE CONCURRENCE ENTRE NIVEAUX ET FILIÈRES EN FAVEUR DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR COURT ET CRÉE UNE SITUATION TRÈS PRÉOCCUPANTE AU NIVEAU DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE COURT (5)

A la différence de l'emploi industriel, la séparation entre les emplois de production, d'une part, d'organisation et de gestion, d'autre part, est beaucoup moins marquée : la distinction entre « ouvriers » et « techniciens » joue un rôle important dans l'organisation de l'insertion professionnelle et de la mobilité des jeunes gens. Il n'existe pas de clivage comparable dans le tertiaire. Ceci se traduit à la fois par une difficulté encore plus grande pour apprécier le niveau de qualification des emplois, mais aussi par une concurrence généralisée entre niveaux et filières de formation au moment de l'entrée dans la vie active. Plus du 1/3 de jeunes accédant à des emplois de bureau non qualifiés sont titulaires d'un diplôme de niveau égal ou supérieur au baccalauréat, à l'inverse 1/3 des jeunes débutant dans des emplois de comptabilité réputés plus exigeants, n'est issu que du niveau V.

Par contre, l'existence de deux filières organisées autour du secrétariat et de la comptabilité se fait nettement sentir (6) : dans les accès à ces emplois, les formations homologues (Bacs G1 et G2, CAP et BEP correspondants (7)) dominent très nettement, le champ des employés de bureau constituant une zone plus floue et les formations correspondantes se trouvant de ce fait placées dans une situation à priori moins favorable.

Ce contexte de récession de l'offre et de concurrence généralisée joue en faveur des niveaux III et crée une situation difficile pour les niveaux IV et même V :

— alors que les BTS (8) ont continué de se développer numériquement (surtout en comptabilité), le risque de chômage au moment de l'insertion n'a pas augmenté, ce qui constitue, vu la dégradation du marché du travail, une situation exceptionnelle (partagée cependant par certaines filières de niveaux I et II et par certains départements d'IUT (9) dont l'option finances comptabilité de Gestion et Administration des Entreprises). Les emplois occupés sont restés — malgré un certain recul — voisins de ceux auxquels accédaient antérieurement les titulaires du BTS ;

— les durées de recherche d'emploi se sont fortement accrues à l'issue des baccalauréats G alors que les types de débouchés restaient qualitativement similaires. Cependant, le Bac G3 (10), déjà le moins bien situé, conduit de façon de plus en plus fréquente à des emplois de bureau peu qualifiés ;

---

(5) Pour la présentation des niveaux et des filières de formation et plus généralement de leur évolution passée on se reportera au Chapitre VI : « L'évolution des formations conduisant aux emplois tertiaires de bureau ».

(6) Voir sur ce qui suit le chapitre V : « L'entrée dans la vie active des jeunes : issus des formations tertiaires de bureau ».

(7) Bac G1 : techniques administratives (à dominante secrétariat) ;

Bac G2 : techniques quantitatives de gestion (à dominante comptable) ;

CAP : certificats d'aptitude professionnelle (en trois ans après le cinquième) ;

BEP : brevets d'études professionnelles (en deux ans après la troisième) ;

(8) BTS : brevets de techniciens supérieurs (en deux ans après le baccalauréat) ;

(9) IUT : instituts universitaires de technologie (en deux ans après le baccalauréat) ;

(10) Bac G3 : techniques commerciales.

— enfin au niveau V, presque toutes les filières voient à la fois se développer un chômage très important et se détériorer la nature des emplois occupés : multiplication des insertions comme vendeurs ou dans le secteur industriel selon les situations locales, accroissement général des emplois non-qualifiés. La situation du CAP employés de bureau — le seul des CAP à n'avoir pas connu une régression numérique importante — est particulièrement préoccupante. Seul le BEP de comptabilité se maintient du point de vue des débouchés offerts même si la durée de recherche d'emploi s'est fortement allongée.

## CONCLUSION

La recherche d'une stratégie adaptée pour le système éducatif dans le domaine du tertiaire de bureau passe, semble-t-il, par quatre questions :

— Comment redéfinir (11) les compétences et plus généralement l'éducation sociale et professionnelle adaptée au nouvel exercice du travail qui se développe autour du tertiaire de bureau ?

— Il paraît souhaitable de développer les formations post-baccalauréat : dans quelle direction et selon quel schéma de localisation ?

— Comment maintenir — surtout dans le contexte d'un développement du niveau III — une cohérence et une identité à des formations de niveau intermédiaire (baccalauréats, certains BEP) permettant aux jeunes s'arrêtant à ces niveaux de valoriser sur le plan professionnel la formation générale et technique qu'ils ont reçue ?

— Quelle perspective offrir à un nombre important de jeunes qui ne parviendront pas dans l'immédiat à ces niveaux de formation ? et plus particulièrement à ceux et celles qui quittent précocement le système éducatif ?

Les chapitres qui suivent présentent des éléments plus précis pouvant éclairer les réponses que les débats engagés sur la politique de formation devront apporter.

---

(11) Un état de la situation actuelle se trouve esquissé dans le chapitre II : « Travail et qualification dans les emplois de bureau, de secrétariat et de gestion ».

**CHAPITRE II**

**TRAVAIL ET QUALIFICATION DANS LES EMPLOIS DE BUREAU  
DE SECRÉTARIAT ET DE GESTION**

**LES EMPLOIS DE SECRÉTARIAT  
ET DE BUREAU**

*Extraits du Cahier 14 du Répertoire  
français des emplois :*

*« Les emplois-types de l'information  
et de la communication », tome 3 :*

*« Information et communication de  
l'entreprise ». Paris : Documentation Française.  
Décembre 1982.*

## 5 - PRÉSENTATION DES EMPLOIS-TYPES (1)

Les emplois-types présentés illustrent l'application stricte et théorique des principales variables et des critères de différenciation révélés au cours de l'étude.

Les activités sont situées par rapport aux fonctions d'entreprise ; en effet, les réseaux de communication présentent pour les différentes fonctions des aspects particuliers et nécessitent des interventions adaptées en matière de secrétariat et de bureau.

Les objectifs et la forme des opérations concrètes effectuées par les titulaires d'emploi dépendent à la fois de leur insertion sur les réseaux de communication, de la répartition des activités de secrétariat au sein de l'entreprise (ce qui apparaîtra dans la délimitation des activités de chaque emploi-type), et des supports techniques utilisés. Les situations individuelles observées, bien que variables, peuvent être rapprochées des emplois-types définis ci-après.

### 5.1. Les secrétaires

Les secrétaires, dans leur contribution au fonctionnement de l'entreprise, interviennent sur le réseau d'information et de communication interne et externe du service auquel elles appartiennent. Elles assurent le substrat matériel de ce réseau et sa permanence dans le respect des procédures propres à l'entreprise, réglementaires, légales ou liées aux relations commerciales.

Pour ce faire, elles disposent de techniques dites de secrétariat pour l'enregistrement, le classement, la mise en forme, la reproduction, la transmission (par exemple : sténographie, dactylographie, téléphone, télex, photocopie...) ou encore pour le suivi d'activité (planning, statistiques). Ces techniques évoluent rapidement (bureautique) et peuvent présenter des incidences non seulement sur les divers modes opératoires du poste de travail mais sur la fonction même de secrétariat (Cf. § 7).

L'activité de secrétariat vise à faciliter l'exercice de la fonction d'un service ou d'un responsable. Lorsque la secrétaire possède un bon niveau de formation générale ou une expérience professionnelle, elle se trouve en mesure de prendre en charge une part des procédures caractéristiques de la fonction du service ou de participer à l'organisation et à la préparation de la production du service ; elle peut acquérir, ou se voir déléguer, une initiative et une autonomie relativement larges. L'activité de secrétariat peut ainsi en tant que telle, présenter un niveau élevé de responsabilité et être adaptée aux différentes fonctions des services où elle s'exerce. En conséquence, nous présentons un emploi de base de secrétaire, l'extension de cet emploi et son adaptation dans les services administratifs, commerciaux, techniques et de production. Nous avons dénommé les emplois correspondants à ces situations : secrétaire SE 02, secrétaire administrative et comptable SE 03, secrétaire commerciale SE 04, secrétaire de production SE 05, secrétaire technique SE 06.

Le secrétariat de direction s'exerce à un niveau élevé d'autonomie et de responsabilité en matière de procédures ou de relations traitées à ce niveau et éventuellement en matière de gestion de l'ensemble du secrétariat de l'établissement. Pour cet emploi de secrétaire de direction ou d'assistante de direction, la situation de secrétaire de direction générale (SE 07) a été décrite à titre d'illustration, elle comprend un rôle relationnel particulièrement important entre la direction générale et les différents services de l'entreprise, entre la direction générale et les organismes extérieurs.

La progression professionnelle de la secrétaire technique est limitée par la spécialisation technique (vocabulaire, technologie), l'accès au niveau d'assistante est rare par la filière secrétariat (assistante acheteuse). Le plus souvent, l'assistante technique correspond à un emploi d'accès direct à l'issue d'une formation scolaire spécialisée de niveau III — baccalauréat + 2 ans d'études — (assistante technique).

La description d'une situation-type de secrétaire polyvalente d'une petite entreprise n'a pas semblé justifié ; en effet, les situations sont extrêmement variables autour d'un noyau d'activité proche de celui de la secrétaire administrative et comptable (2).

(1) D'une façon générale nous avons adopté un vocable féminin pour désigner les secrétaires, profession très féminisée ainsi qu'en témoignent les statistiques.

(2) Voir aussi le rôle de l'auxiliaire familiale dans le cahier du Répertoire, « Les emplois-types de l'artisanat », à paraître à la Documentation Française.

La secrétaire médico-sociale (SE 08) présente une spécificité due au secteur d'activité auquel elle appartient et qui se traduit par un ensemble de procédures très particulières liées à la réglementation de l'administration et du financement de la santé, de l'aide sociale et par un vocabulaire spécialisé ; par contre, la participation de la secrétaire à l'activité de soins de l'équipe socio-médicale est aléatoire. Le secrétariat médico-social est constitué en filière propre préparée par une formation initiale.

Lorsque la secrétaire prend en charge une part de procédures spécifiques et/ou participe à l'organisation et à la préparation de la production du service, les techniques de secrétariat maîtrisées (dactylographie, classement, etc.) ne représentent pas la finalité de l'activité mais des éléments d'une intervention plus large définie par rapport à la production du service, à son activité administrative, à ses relations internes et externes.

Cependant, l'adaptation de l'activité de secrétaire aux fonctions propres du service ne représente pas une spécialisation étroite et fermée, la progression professionnelle peut s'effectuer par accès aux emplois de secrétaires exercés dans des services de fonctions différentes (1).

En effet, les principaux éléments de qualification de la secrétaire consistent :

- en une bonne maîtrise des diverses techniques de secrétariat ;
- en une compréhension du réseau de communication du service de façon à fournir une réponse adaptée aux différentes situations se présentant selon l'interlocuteur, l'objet de la communication..., réponse adaptée dans son contenu et dans sa forme (correspondance, réponse au téléphone, enclenchement de procédure, etc.) ;
- en une compréhension du fonctionnement du service de façon à préparer et à faciliter l'organisation des différentes activités ;
- en une maîtrise de la gestion d'un ensemble d'activités de secrétariat : l'emploi de la secrétaire est caractérisé par la coexistence d'un fond de travaux réguliers et périodiques (relevés quotidiens, hebdomadaires, tenue de planning, états statistiques, déclarations administratives), et d'une somme de travaux irréguliers, (« à coups », « urgences »), qui présentent souvent des délais stricts, et que la secrétaire doit « absorber » en reconnaissant les priorités, les préjudices éventuels entraînés par un retard ou un défaut de forme.

### 5.2.1. Les employés de bureau qualifiés

Les employés de bureau qualifiés assurent différents travaux de collecte, de transcription, de mise en forme ou de prétraitement, de classement et de transmission d'informations dans le respect de procédures définies.

Ils effectuent des opérations de dactylographie, de calcul, de classement et archivage, de tenue et suivi de dossiers, de duplication, de codification, ils peuvent réaliser des travaux statistiques et de correspondance... Pour ce faire ils maîtrisent les techniques courantes et les équipements de bureau, en particulier : les machines à écrire, la machine électro-comptable, le matériel de reprographie, la dactylo-codeuse, les fichiers, les plannings et éventuellement des périphériques d'ordinateurs.

Les opérations prises en charge par les employés de bureau qualifiés impliquent de leur part vérification et contrôle de cohérence des informations traitées, l'ensemble de leur activité suppose une connaissance minimale de la procédure à laquelle ils participent tant dans son aspect organisation administrative que dans son aspect matériel, aussi les employés de bureau qualifiés peuvent-ils être reconnus dans les descriptions d'emplois-types réalisés dans plusieurs cahiers du répertoire :

- employé à l'administration générale AG 05, cahier 4 ;
- employé au service du personnel PE 10, cahier 4 ;
- employé administratif du commerce CD 27, cahier 5 ;
- employé administratif du transport TM 51, cahier 10 ;
- employé administratif d'assurances AS 11, cahier 1.

(1) Avec une restriction pour l'emploi de secrétaire médico-sociale organisé en filière particulière.

## Les emplois-types de secrétariat et de bureau

Prise en charge des procédures, de l'organisation administrative,  
des relations internes et externes

<b>EMPLOIS DE SECRÉTARIAT</b>	Dactylographe sténodactylographe SE 01  Sténodactylographe correspondancièrè SE 01  Opératrice traitement de texte SE 01*	Secrétaire SE 02  Secrétaire administrative et comptable SE 03  Secrétaire commerciale SE 04  Secrétaire de production SE 05  Secrétaire technique SE 06  Secrétaire médico-sociale SE 08	Secrétaire de direction  Assistante de direction SE 07
<b>EMPLOIS DE BUREAU</b>	Employé de bureau spécialisé EB 01 à EB 06	Employé de bureau qualifié (ou employé administratif AG 05, PE 10, CD 27, voir aussi AS 11, TM 41)	Agent administratif (voir cahier n° 4 du RFE « Les emplois-types de l'administration et de la gestion des entreprises)
	<i>Évolution technique caractéristique : utilisation du traitement de texte secrétariat avec gestion bureautique (1).</i>		
	<i>Évolution technique caractéristique : automatisation, miniaturisation de supports, diffusion de l'informatique (1).</i>		

(1) Évolution technique caractéristique : l'évolution des situations de travail liée à l'informatisation des activités de bureau (informatique, bureautique, télématique) concerne l'ensemble des emplois de secrétariat et de bureau. Les activités spécifiques et les nouvelles conditions de travail qui ont été observées sont indiquées dans les articles. Un commentaire sur ce thème est développé dans l'introduction p. 34.

Par ailleurs, une étude « technologie et travail, l'informatisation des activités de bureau » a été inscrite au programme d'activité du CEREQ de 1982/1983.

\* Emploi non stabilisé. Représente une des modalités d'utilisation du traitement de texte.

### 5.2.2. Les employés de bureau spécialisés

Le volume des opérations de bureau, la multiplication des équipements ont permis une organisation taylorienne des activités, soit par la canalisation d'opérations simples et variées sur des emplois encadrés (employés, employés aux écritures), soit par une spécialisation par type d'opérations. Lorsque celle-ci est adoptée, les activités sont regroupées pour être réalisées par un personnel spécialisé éventuellement encadré et géré selon le modèle des secteurs de production.

Dans les deux cas, les prestations consistent en des manipulations de documents ou d'informations incluant ou non l'utilisation d'équipements ad hoc mais ne visent pas en principe un traitement de contenu.

Les emplois-types présentés (EB 01 à EB 05) illustrent une application théorique stricte de l'organisation taylorienne ; le champ d'intervention est limité à un type d'activité qui a pu être observé comme élément de l'activité des secrétaires ou de l'employé de bureau qualifié (dactylographie, classement, enregistrement et ventilation du courrier...) mais qui est effectué ici selon des conditions de travail qui rapprochent l'employé de bureau des travailleurs des services de production du secondaire (répétitivité, rendement, encadrement par une maîtrise d'exécution).

# LES EMPLOIS DE BUREAU SPECIALISES

## Exemples

Objectif des opérations sur l'information	Collecte et ventilation	Stockage et mise à disposition	Multiplication Reproduction	Saisie informatique	Transmission de messages
<p>Relation directe aux documents (aides éventuels tels que bacs ou fichiers)</p> <p>Relation aux équipements</p>	<p>Agent de bureau courrier →</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> <p>Employé service courrier EB 01</p> </div> <p>Opérateurs sur équipements spécialisés (ex: mise sous pli) →</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> <p>Employé aux archives EB 02</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> <p>Opérateur sur équipement léger de repro- duction EB 03</p> </div>	<p>Employé de chiffrement ou de codification</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> <p>Employé spécia- lisé de l'informa- tique EB 04 (intégrant perfo- vérificateur ou dactylocodage IF 01 cahier n° 6 RFE)</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> <p>Opérateur de télétransmission EB 05</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Standardiste EB 06</p> </div>
<p>Evolution</p>	<p>Organisation en secteurs dans de grosses sociétés (ex: vente par correspon- dance)</p> <p>Diffusion de la téléma- tique</p>	<p>Micrographie</p> <p>Enregistrement sur mémoire informatique</p>	<p>Développement et perfection- nement des équipements légers de re- production ex: copieurs- offset</p>	<p>Intégration de la codification et de la saisie sur terminal conver- sionnel</p>	<p>Evolution des techniques de transmission</p>

Les situations de travail se différencient par l'objectif des opérations effectuées sur l'information et par les techniques *ad hoc* mises en œuvre : transmission, présentation dactylographiée, classement et stockage, saisie, reproduction et les différents équipements spécialisés correspondants. Les modes opératoires peuvent être ramenés à deux groupes selon que la manipulation des documents ou de l'information s'effectue de façon essentiellement manuelle voire avec quelques aides mécaniques ou, au contraire, suppose la mise en œuvre d'équipement plus ou moins sophistiqué, faisant apparaître l'employé de bureau comme un opérateur.

Les situations concrètes observées sont variées et surtout très instables car elles sont directement concernées par la mise en place des nouvelles techniques dites de la bureautique et de la télématique, par la redéfinition des réseaux de l'information et de la communication des entreprises déjà amorcée à l'appui des nouvelles possibilités techniques (par exemple, une part importante des activités de la standardiste est prise en charge par les autocommutateurs, cet emploi peut évoluer vers une fonction de renseignement et/ou d'accueil — cf. article RP 04).

## 6 - LES CONDITIONS D'ACCÈS ET LES CHEMINEMENTS PROFESSIONNELS

Une correspondance est admise entre les niveaux de formation : CAP, Bac G1 ou BEP, BTS et les emplois de sténodactylos, secrétaires, secrétaires de direction ou assistantes.

Cependant, nos observations, même si elles ne constituent pas une référence statistique, révèlent une grande variété de situations (cf. tableau pp 32-33).

Comparativement à d'autres familles d'emplois, il faut noter pour les emplois de secrétariat et de bureau :

— des fonctions partiellement définies, les conventions collectives font référence de façon stricte aux techniques maîtrisées, par exemple, la rapidité dactylographique ou sténographique, mais demeurent généralement floues quant aux rôles caractéristiques des emplois tels que nous avons pu les présenter et, pour une appellation semblable, les situations professionnelles sont fort variables ;

— de nombreux « échanges » (ou une forte mobilité) entre les divers emplois de secrétariat et de bureau et entre ces emplois et des emplois n'appartenant pas au secrétariat. Ces échanges, non institués en filières, ne représentent pas toujours une progression professionnelle hors l'accumulation d'expérience (1) ;

— l'absence totale de filière pour certains emplois qui apparaissent comme éclats isolés d'un travail divisé (employé aux archives).

Nous remarquerons plus précisément :

— Les emplois de bureau spécialisés, pour lesquels l'accès peut s'effectuer à partir d'une formation générale de niveau BEPC, nécessitent souvent une mise au courant relativement longue, l'exercice de ces emplois faisant appel à une « bonne connaissance de la maison », c'est-à-dire des différents services et de leurs attributions, et parfois des fonctions individuelles. Le travail apparaît relativement simple mais méthodique et régulier sous peine de bloquer sérieusement les rouages administratifs de l'établissement (archives, courrier).

Pour ces emplois, il y a en général peu de perspective de progression professionnelle ; l'accès aux postes d'encadrement admis à partir d'une longue expérience est limité par la pyramide des emplois.

La progression professionnelle s'effectue alors à l'aide d'une formation continue et requiert l'apprentissage de techniques propres aux filières envisagées lorsque les diplômes professionnels n'ont pas été acquis en formation initiale (secrétariat, assurances, etc.).

---

(1) Par exemple, entre 1965 et 1970, pratiquement aucun échange ne s'est effectué entre les professions de secrétaires, dactylos, sténodactylos d'une part et celle de secrétaires de direction d'autre part. Le maintien dans la même profession concerne 75 % des effectifs.

Par contre, dans le même temps, les échanges ont été relativement nombreux avec les professions autres que celles de secrétariat... près de 20 % des personnes exerçant une profession de secrétariat en 1970 exerçaient une profession hors secrétariat en 1965, plus du tiers était alors classé : employées de bureau, pointeaux.

La proportion des personnes ayant quitté la profession de secrétariat entre 1965 et 1970 est de plus de 18 % (il n'est pas possible, à partir des statistiques dont nous disposons, de préciser les emplois d'accueils).

Extrait de N. MANDON - L'informatisation des activités de bureau - Thèse III<sup>e</sup> cycle - Université de Caen, UER des Sciences de l'homme, document ronéoté, 368 p. Novembre 1980 (pp. 105/106).

— L'employé de bureau qualifié, outre les échanges mentionnés avec les emplois de secrétariat, peut évoluer par accès aux emplois spécifiques pour lesquels il a acquis expérience et connaissance de la réglementation (réglementation commerciale, fiscale, sociale, industrielle ou réglementation propre aux secteurs des services comme les assurances ou les transports).

— Les secrétaires peuvent occuper au cours de leur vie professionnelle des emplois insérés dans des établissements et des services différents quant à leur fonction, leur taille, leur organisation ; cette mobilité est rarement instituée en développement de carrière, celle-ci est souvent liée à la position hiérarchique du responsable du service auquel la secrétaire est rattachée.

D'une façon générale le rôle de spécialiste technique ou procédurier est rarement reconnu dans la filière du secrétariat, la progression s'effectue alors par un changement de filière (par exemple : technicienne de gestion).

Le flou des situations professionnelles du secrétariat est mis en évidence de façon aiguë avec le développement des techniques dites de la bureautique.

L'adaptation demandée aux titulaires d'emploi repose sur une formation générale et professionnelle de base que l'on pourra déduire des descriptions des différents emplois-types mais qui est rarement codifiée en tant que telle (conventions collectives). Cependant, les employeurs tendent à appliquer de nouvelles modalités de gestion de leur personnel en matière de recrutement de formation et de promotion.

Des fonctions nouvelles apparaissent, parmi celles-ci les fonctions directement et spécifiquement liées à la manipulation des équipements et parfois constituées en filières, par exemple : l'opératrice sur machine de traitement de textes peut progresser par la maîtrise d'équipements plus sophistiqués puis par l'accès aux fonctions d'encadrement (monitrice), voire par l'accès à une fonction d'expert qui, outre la formation et la production de son secteur, doit tester les nouveaux matériels proposés sur le marché et conseiller le responsable ou la direction dans le choix de son parc d'équipement de bureau.

Les quelques exemples connus de grilles situent ces « nouveaux métiers » sur une filière propre, distincte de la filière traditionnelle du secrétariat, l'opératrice sur machine de traitement de textes étant dotée d'un coefficient supérieur à celui de la dactylographe.

Les emplois d'opératrice permettent parfois avec l'aide d'une formation complémentaire, l'accès aux emplois spécialisés de l'informatique (cahier n° 6 du RFE) ou de la composition (cahier n° 14 — tome 1 — du RFE).

Par contre, la question de l'évolution des emplois de secrétaires, secrétaires spécialisées, secrétaires de direction et assistantes liées à la bureautique et à l'informatique reste entièrement posée, de même que celle de leur filiation avec les emplois pour lesquels ils constitueraient un débouché professionnel comme avec les emplois qui leur assureraient une promotion.

Ainsi, ce sont les éléments du travail liés à une organisation taylorienne qui sont le plus aisément repérés et codifiés. La filière des emplois du traitement de texte que nous avons mentionnée ci-dessus correspond à une centralisation du traitement de textes sur des prestataires de services organisés et gérés pour une production. Des appellations nouvelles apparaissent, positionnées sur les grilles de classification, résultat d'accords locaux ne figurant pas dans les conventions collectives. Les définitions codifiées de ces emplois ne seront pas neutres, elles reflèteront et tendront à figer, dès lors qu'elles seront « convenues », une conception de ces emplois, de leurs spécificités et, également, de leur articulation en filière.

Les fonctions classiques des secrétaires, secrétaires spécialisées, secrétaires de direction et assistantes débordent la mise en œuvre de techniques (cf. supra § 5 - la présentation des emplois-types) et la maîtrise de nouveaux outils consiste, outre l'acquisition des modes opératoires, à intégrer les possibilités de ces outils à la gestion des différentes activités constituant ces fonctions. Les rôles relationnel, procédurier et gestionnaire des secrétaires pourraient être développés et valorisés avec la mise en place de la bureautique (informatique et télématique) mais cela dépend avant tout des options qui seront prises en matière d'organisation, de répartition du travail, et par suite de définition des fonctions individuelles.

## Emplois de secrétariat et de bureau - Conditions d'accès et filières

		Accès direct	Accès indirect	Emplois accessibles
<b>Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancière (opératrice traitement de texte)</b> SE 01		CAP sténodactylo ou CAP employé de bureau. BEP sténodactylo correspondancière. Bac G1 (BTS exceptionnel). (Évolution des pratiques de recrutement, de formation, de promotion pour les emplois spécialisés du traitement de texte.)	Formation générale BEPC (avec expérience d'employé de bureau et formation complémentaire en dactylo, sténo, français, langues).	Élévation de l'indice, encadrement d'un service de dactylographie. Traitement de texte et encadrement. Secrétaire SE 02. Emplois hors secrétariat (1).
<b>Secrétaire</b>	SE 02	BEP sténodactylo correspondancière. Bac G1. BTS.	CAP sténodactylo ou CAP employé de bureau et expérience employé de bureau ou sténodactylo. BEPC et expérience employé de bureau et formation complémentaire dans les techniques de secrétariat.	Évolution dans la filière secrétariat. Accès dans des filières hors secrétariat, ex. : réceptionnaire dans l'hôtellerie HT 17 (1).
<b>Secrétaire</b> Administrative et comptable Commerciale de Production Technique	SE 03 SE 04 SE 05 SE 06	Exceptionnel.	BEPC au minimum + CAP ou BEP de secrétariat et expérience, éventuellement formation complémentaire (comptabilité, langues). Bac G1, BTS secrétariat de direction ou trilingua et expérience de secrétariat.	Élargissement des activités comprenant davantage d'assistance administrative (procédures), de gestion, de coordination, ou technique. Accès aux fonctions d'assistantes (limité dans les services techniques) ou de secrétaire de direction. Accès aux filières hors secrétariat (1).
<b>Secrétaire de direction - Assistante</b>	SE 07	Exceptionnel.	BTS secrétaire direction ou bilingue et expérience professionnelle. Baccalauréat général ou licence + formation en sténodactylo et expérience professionnelle. CAP sténodactylo ou employé de bureau ou BEP, expérience professionnelle et formation complémentaire (stages secrétaire de direction, expression écrite, relations humaines). Souvent une ou deux langues étrangères sont exigées.	Évolution de la fonction selon l'évolution du service, de l'entreprise, de l'expérience de la titulaire. Accès aux filières spécialisées hors secrétariat (1).
<b>Secrétaire médico-sociale</b>	SE 08	BTn F8. Diplôme de secrétaire médico-sociale de la Croix-rouge.	Exceptionnel à partir d'infirmière.	Amélioration indiciaire. Accès aux fonctions d'encadrement. Accès à la fonction d'adjoint médical sur concours (fonction publique).
<b>Employé de bureau qualifié</b> Employé à l'administration générale Employé au service du personnel Employé administratif du commerce Employé administratif des assurances Employé de guichet	AG 05 PE 10 CD 27 AS 11 TM 41	Niveau minimum : BEPC ou formation professionnelle de niveau CAP ou BEP (secrétariat, comptabilité, agent administratif).	Expérience d'employé de bureau ou de sténodactylo, d'aide comptable, parfois reconversion à partir d'autres emplois (caissier, vendeur, ouvrier).	Liés à l'organisation d'une formation professionnelle voire à l'obtention d'un diplôme relevant de la spécialité (secrétariat, emplois spécifiques des services administratifs, de la comptabilité ou du secteur : assurances par exemple).

		Accès direct	Accès indirect	Emplois accessibles
Employé au service courrier	EB 01	Formation générale supérieure ou égale au BEPC ou CAP sténodactylo, CAP employé de bureau.	Expérience d'employé de bureau ou de secrétaire.	Encadrement du service avec expérience. Emploi de secrétaire avec formation en sténo et dactylographie. Emplois hors secrétariat (1).
Employé aux archives	EB 02	CEP ou BEPC qualités d'ordre, soin, rapidité d'exécution, résistance physique.	Recrutement (fréquent) de retraités, employés non qualifiés des services de production ou de services administratifs.	Élargissement de la fonction, accès aux postes d'encadrement, accès à d'autres filières avec formation complémentaire, par exemple : agent d'assurances AS 11, sténodactylo SE 01, secrétaire SE 02.
Opérateur sur équipement léger de reproduction	EB 03	Formation de niveau BEPC et mise au courant allant de 3 à 6 mois. Bonne santé physique, dextérité, soin pour la manipulation des documents.	A partir d'emplois spécialisés de niveau équivalent.	Mise en œuvre d'équipements plus complexes. Emplois relevant d'une spécialité reconnue dans les conventions collectives (offsetiste par exemple) pouvant requérir une formation complémentaire.
Employé spécialisé de l'Informatique	EB 04	Formation générale supérieure ou égale au BEPC ou CAP employé de bureau.	Expérience d'employé de bureau ou d'employé administratif spécialisé (ex. : employé administratif du commerce CD 27).	Encadrement. Autres emplois de l'informatique, opératrice de saisie de l'information IF 01, monitrice de saisie de l'information IF 02, opérateur IF 03. Emplois hors secrétariat (1).
Opérateur sur équipement de télétransmission	EB 05	Variable selon technique mise en œuvre. Formation tertiaire de niveau V (CAP, BEP) et mise au courant pour la mise en œuvre du télex par exemple. CAP électricité, électronique, BEP électronique et stage spécialisé selon l'équipement pour la transmission fac-similé par exemple.	A partir d'emplois de même niveau et mise au courant sur le tas ou stage spécialisé.	Selon la technique maîtrisée : — accès aux filières du secrétariat ; — accès à des fonctions de maintenance, d'encadrement technique avec une formation complémentaire.

(1) Accès à des filières spécialisées hors secrétariat selon la formation initiale, l'expérience et, le plus souvent avec formation complémentaire spécialisée, connaissance de langues étrangères. Exemples : agent d'assurances AS 11 ; employés administratifs spécialisés : personnel PE 10, administration générale AG 05, transport TM 51, commerce CD 27, vendeur billettiste HT 23 ; réceptionnaire (hôtellerie) HT 17 ; agent d'accueil et d'accompagnement des voyageurs HT 25 ; emploi des relations publiques : assistant des relations publiques RP 03, agent d'information RP 04, bibliothécaire documentaliste DC 03 ; technicienne de gestion FC 11.

## 7 - INCIDENCES DES NOUVELLES TECHNIQUES SUR LES SITUATIONS DE TRAVAIL

### 7.1. L'évolution des techniques, le parc français

La spécialisation des services et la diffusion des machines de bureau ont marqué le développement des activités de bureau dès les années suivant la Première guerre mondiale. La correspondance et le calcul sont alors séparés, la machine à écrire se diffuse rapidement vers 1900, la comptabilité par décalque (1) inventée par Bach en 1908, s'étend vers 1920.

Par la suite, les progrès techniques ont concerné essentiellement le calcul ou le traitement des données chiffrées avant la Deuxième guerre mondiale avec la mécanographie (factureuses, positionneuses, trieuses, classeuses et cartes perforées) puis avec l'informatique et ses premières applications.

C'est seulement dans sa phase récente que l'informatique — qui peut être caractérisée rapidement par : les composants (micro-processeurs), la miniaturisation, la simplification des langages d'accès et de programmation, la souplesse de traitement et des applications possibles, la baisse importante des coûts — s'étend à diverses activités de bureau hors le traitement des chiffres, d'où l'expression « bureautique » ; dans le même temps, les techniques de transmission évoluent et sont associées aux divers équipements de traitement de l'information d'où le terme « télématique » (cf. tableau p. 35).

#### 7.1.1. L'évolution de la machine à écrire

Les machines à écrire électriques, apparues en 1930, se sont répandues au cours des années 1950, et les premières machines à écrire dotées d'une mémoire, présentées dès 1964, se sont diffusées lentement dans un parc encore largement mécanique jusqu'en 1975 (59 % du parc est mécanique).

Ces machines à mémoire, représentant une évolution relativement brutale par rapport aux évolutions antérieures, sont en fait mal définies, et proposent au cours de leur première décennie, des performances diverses en composition, mémorisation, traitements relevant de la dactylographie.

Actuellement, il est possible de repérer deux filières d'évolution de la machine à écrire utilisant les possibilités du traitement électronique de l'information :

- d'une part, la machine à écrire électronique dotée d'une mémoire de travail de faible capacité, et d'une petite mémoire de stockage inamovible incorporée à la machine ; l'ensemble conserve la configuration du poste traditionnel : clavier, système d'impression pris dans un seul bloc, un petit écran ligne peut témoigner des dernières opérations effectuées ;
- d'autre part la machine de traitement de texte qui représente par rapport à la machine traditionnelle une véritable mutation, tant par sa conception qui s'oriente vers un système modulaire, que par ses possibilités. Le traitement automatisé des informations s'étend des manipulations de textes dactylographiés enregistrés, au traitement de fichiers, voire à quelques traitements de données. Ces deux dernières applications relèvent également de l'informatique et principalement de la micro-informatique et les frontières du traitement de texte ne sont pas encore stabilisées. Cependant, les études de marché actuelles distinguent nettement les parcs informatiques et traitement de texte.

Le parc des machines à écrire — si l'on exclut les machines de traitement de texte proprement dites — augmente peu dans son ensemble, mais sa structure interne évolue sensiblement avec une régression nette des machines mécaniques, une extension du parc électrique et électronique, ceci pour tous les types d'établissements et quelle que soit leur taille (2).

(1) Le procédé consiste en un enregistrement simultané sur liasse carbonée qui permet d'éviter une nouvelle écriture pour les différents documents de la comptabilité : journaux, comptes, etc., les machines comptables sont des machines qui écrivent des textes et des nombres et effectuent des calculs, elles sont spécialement conçues pour la tenue de la comptabilité par décalque et apparaissent à cette époque (1920).

(2) Les résultats chiffrés présentés au cours de ce chapitre sont empruntés à l'Institut Rémy Genton. Depuis 1971, l'Institut effectue tous les deux ans une étude du marché français des principaux matériels de bureau et des ordinateurs. L'enquête (MBO) porte sur l'échantillon représentatif de l'ensemble des segments du marché des établissements industriels, commerciaux et des services (privés ou publics) de 1 salarié et plus.

**Tableau récapitulatif des progrès de l'informatique**

Dates Eléments	Les ordinateurs de la décennie 1950	Progrès des années 1965	Progrès récents
Composants	Transistors	Premiers circuits intégrés	Micro-processeurs
Moyens de transmission	L'informatique et les télécommunications sont deux univers séparés : l'informatique utilise les télécommunications et est limitée par la distance et par le type d'information transmise : la télévision (transmission de l'image) ne permet pas le dialogue.		Association de l'informatique et des télécommunications. Les satellites universels annulent les distances. La transmission par signaux numériques (et non analogiques) ouvre le champ des applications, par exemple : édition de journaux à distance actuellement dans des imprimeries décentralisées, à terme à domicile sur écran ou sur télécopieur, accès par liaison téléphonique individuelle à des banques de données, réponse sur écran, etc.
Configuration	Encombrants, fragiles	Moins encombrants, plus fiables	Miniaturisation-fiabilité : « aujourd'hui un microprocesseur de quelques millimètres de côté renferme la même puissance de traitement que l'ordinateur qui représentait pourtant il y a 10 ans ou 15 ans, la quintessence technologique et qui aurait occupé une pièce entière. »
Applications	Calculs (paie, émission de mandats)	Calculs, tâches de gestion (gestion de stocks)	Applications multiples : textes, banques de données. Association aux moyens de transmission de l'image et de la parole : télécopie, téléconférence, bureautique.
Langage	Langage machine	Langages simplifiés (Cobol, Fortran, PL 1)	Langage proche des langages véhiculaires.
Accès	Accès séquentiel aux fichiers : l'extraction ou le rangement des informations dans une mémoire nécessite une exploration du support depuis l'origine jusqu'à la détection de l'emplacement concerné ou de la donnée recherchée. Traitement par lots : regroupement des programmes à exécuter et des données qui s'y rapportent, l'ordre de passage et les conditions d'exploitation ne peuvent être modifiés lorsque le travail est engagé.		Réseaux en temps réel : l'unité centrale et les fichiers se situent au sein d'un système complexe dont les points d'accès se multiplient et où terminaux de plus en plus nombreux dialoguent entre eux et avec les ordinateurs. L'accès à l'information mémorisée ne requiert plus l'exploration systématique du support. La machine gère de plus en plus efficacement son propre fonctionnement, optimise les séquences de travail et organise au mieux les périodes de traitement et d'impression des résultats.
Insertion de l'informatique dans l'organisation	L'informatique est isolée au sein de grandes organisations, les machines sont réunies en un même lieu, le service informatique fait remonter toutes les informations des services utilisateurs et livre un produit fini. On distingue les étapes : — relevé d'informations brutes chez les utilisateurs ; — saisie par perforation, puis sur bande magnétique chez l'utilisateur ou le plus souvent dans des ateliers de saisie (personnel essentiellement féminin) ; — enregistrement machine, traitement, impression. L'utilisateur doit se dessaisir des données le temps de les perforer, de les mettre en machine, de récupérer les résultats.		L'informatique devient proche de l'utilisateur. Tout employé peut désormais se servir d'un petit ordinateur ou d'un terminal intelligent après apprentissage. L'ouvrier ou l'employé saisit les données, reçoit les réponses dans un langage clair, en fait usage.
Coût	L'informatique représente un investissement lourd en hommes et en matériel, seules les grandes organisations sont équipées. En France, en 1970, 250 entreprises possèdent 80 % du parc.		L'informatique offre des produits variés à des prix compatibles avec les moyens d'utilisateurs nombreux potentiels : PME, professions libérales, foyers. « A puissance égale, un composant qui valait 350 F il y a 10 ans vaut actuellement 1 centime. Si son prix avait connu une évolution comparable, la Rolls Royce la plus luxueuse coûterait aujourd'hui un franc. »

**Tableau récapitulatif des progrès de l'informatique**

Dates Eléments	Les ordinateurs de la décennie 1950	Progrès des années 1965	Progrès récents
Composants	Transistors	Premiers circuits intégrés	Micro-processeurs
Moyens de transmission	L'informatique et les télécommunications sont deux univers séparés : l'informatique utilise les télécommunications et est limitée par la distance et par le type d'information transmise : la télévision (transmission de l'image) ne permet pas le dialogue.		Association de l'informatique et des télécommunications. Les satellites universels annulent les distances. La transmission par signaux numériques (et non analogiques) ouvre le champ des applications, par exemple : édition de journaux à distance actuellement dans des imprimeries décentralisées, à terme à domicile sur écran ou sur télécopieur, accès par liaison téléphonique individuelle à des banques de données, réponse sur écran, etc.
Configuration	Encombrants, fragiles	Moins encombrants, plus fiables	Miniaturisation-fiabilité : « aujourd'hui un microprocesseur de quelques millimètres de côté renferme la même puissance de traitement que l'ordinateur qui représentait pourtant il y a 10 ans ou 15 ans, la quintessence technologique et qui aurait occupé une pièce entière. »
Applications	Calculs (paie, émission de mandats)	Calculs, tâches de gestion (gestion de stocks)	Applications multiples : textes, banques de données. Association aux moyens de transmission de l'image et de la parole : télécopie, téléconférence, bureautique.
Langage	Langage machine	Langages simplifiés (Cobol, Fortran, PL 1)	Langage proche des langages véhiculaires.
Accès	<p>Accès séquentiel aux fichiers : l'extraction ou le rangement des informations dans une mémoire nécessite une exploration du support depuis l'origine jusqu'à la détection de l'emplacement concerné ou de la donnée recherchée.</p> <p>Traitement par lots : regroupement des programmes à exécuter et des données qui s'y rapportent, l'ordre de passage et les conditions d'exploitation ne peuvent être modifiés lorsque le travail est engagé.</p>		<p>Réseaux en temps réel : l'unité centrale et les fichiers se situent au sein d'un système complexe dont les points d'accès se multiplient et où terminaux de plus en plus nombreux dialoguent entre eux et avec les ordinateurs.</p> <p>L'accès à l'information mémorisée ne requiert plus l'exploration systématique du support. La machine gère de plus en plus efficacement son propre fonctionnement, optimise les séquences de travail et organise au mieux les périodes de traitement et d'impression des résultats.</p>
Insertion de l'informatique dans l'organisation	<p>L'informatique est isolée au sein de grandes organisations, les machines sont réunies en un même lieu, le service informatique fait remonter toutes les informations des services utilisateurs et livre un produit fini.</p> <p>On distingue les étapes : — relevé d'informations brutes chez les utilisateurs ; — saisie par perforation, puis sur bande magnétique chez l'utilisateur ou le plus souvent dans des ateliers de saisie (personnel essentiellement féminin) ; — enregistrement machine, traitement, impression.</p> <p>L'utilisateur doit se dessaisir des données le temps de les perforer, de les mettre en machine, de récupérer les résultats.</p>		L'informatique devient proche de l'utilisateur. Tout employé peut désormais se servir d'un petit ordinateur ou d'un terminal intelligent après apprentissage. L'ouvrier ou l'employé saisit les données, reçoit les réponses dans un langage clair, en fait usage.
Coût	L'informatique représente un investissement lourd en hommes et en matériel, seules les grandes organisations sont équipées. En France, en 1970, 250 entreprises possèdent 80 % du parc.		L'informatique offre des produits variés à des prix compatibles avec les moyens d'utilisateurs nombreux potentiels : PME, professions libérales, foyers. « A puissance égale, un composant qui valait 350 F il y a 10 ans vaut actuellement 1 centime. Si son prix avait connu une évolution comparable, la Rolls Royce la plus luxueuse coûterait aujourd'hui un franc. »

**Parc des machines à écrire en France (hors traitement de texte)**

	1975 MBO	1977 MBO	1979 MBO	1982 Estimations	1985 Estimations
Machines à écrire mécaniques	1 179 141	993 074	851 215	498 600	305 200
Machines à écrire électriques	805 241	1 126 803	1 132 172	1 439 205	1 295 210
Machines à écrire électroniques .....			10 000	150 000	575 180
Total machines à écrire .....	1 984 382	2 119 877	1 993 387	2 087 805	2 175 590

Source : Études périodiques Matériels de Bureau et Ordinateurs (MBO) de l'Institut Rémy Genton.

Le parc des machines de traitement de texte (MTT) comptait en 1979 12 370 machines. Parmi les 850 000 établissements alors équipés de machines à écrire, 72 % possédaient une seule machine le plus souvent mécanique, 95 % possédaient moins de six machines à écrire et parmi ceux-ci seulement un sur 200 possédait une MTT, quatre sur dix des établissements possédant au moins 100 machines traditionnelles étaient dotées de traitement de texte.

**Parc des machines de traitement de texte en France de 1971 à 1979**

1971	1973	1975	1977	1979
2 008	4 142	5 796	10 347	12 390

Source : Études périodiques Matériels de Bureau et Ordinateurs (MBO) de l'Institut Rémy Genton.

Cependant, le marché actuel semble se « déverrouiller » ; selon l'Institut R. Genton qui estime pour la période 1980-1984 un taux de croissance moyen annuel de plus de 31 %, le parc des machines de traitement de texte serait de 48 350 en 1984 avec près de 30 000 établissements équipés. 43 % des MTT placées entre 1980 et 1984 seront de premiers équipements, 35 % entreront en complément d'autres outils en place, 22 % remplaceront une partie du parc du traitement de texte.

La composition du parc du traitement de texte évoluera par le développement des écrans d'une part, et par le développement des multipostes d'autre part. Toujours selon l'Institut R. Genton, 82,4 % du parc du traitement de texte en 1984 (total de 48 000 MTT) sera doté d'un écran pleine page ou double page contre 5 % du parc en 1979 (parc total de 12 390 MTT). D'ici 1984, 2 500 systèmes à logique partagée seront diffusés sur le marché correspondant à un minimum de 5 000 postes de travail.

**Composition du parc des machines de traitement de texte en 1979 (France)**

Monoposte		Multiposte	
Sans écran	Avec écran	Sans écran	Avec écran
10 235	2 027	227	76

Source : Études périodiques Matériels de Bureau et Ordinateurs (MBO) de l'Institut Rémy Genton.

### 7.1.2. Les autres équipements de bureau

Les autres équipements de bureau sont inégalement développés tant par leur technologie que par leur diffusion sur le marché.

Les machines utilisées pour le courrier présentent des performances relativement réduites, automatisant quelques opérations de manipulation, sans mémorisation, sans programmation (tri, mise sous pli, massicotage, affranchissement). Il n'existe pas, à notre connaissance, d'évaluation chiffrée du parc français hors l'estimation de l'Institut R. Genton proposant 150 000 machines dites à affranchir.

Les aides au classement relèvent, dans la majorité des cas, d'une conception du mobilier de bureau (armoires, classeurs, bacs, fichiers, etc.). La micrographie se développe principalement par les applications lourdes de services spécialisés (plans, bureaux d'études).

Par contre, le copieur qui s'est développé rapidement dès les années 60, poursuit son ascension, les autres procédés de duplication tels que les procédés par alcool ou stencil régressent, l'offset se stabilise.

Le télécopieur est encore peu diffusé, le télex domine actuellement la transmission du message écrit.

Tableau récapitulatif des équipements de bureau en France

Types de machines	Nombre de machines		Entreprises équipées	
	1979 (1)	1984 (2)	1979 (1)	1984 (2)
Machines à écrire mécaniques .....	851 215	366 215	556 283	280 895
Machines à écrire électriques .....	1 132 172	1 379 335	392 345	636 535
Machines à écrire électroniques .....	10 000	400 000		
Machines de traitement de texte .....	12 390	48 350	9 269	29 395
Copieurs .....	360 188	511 000	323 432	387 000
Duplicateurs .....	98 674	91 400	83 236	74 500
Télécopieurs .....	5 371	20 950	3 653	13 500
Télex .....	104 223	136 200	89 526	113 850

(1) Études MBO de 1979.

(2) Estimations.

Source : Études périodiques Matériels de Bureau et Ordinateurs (MBO) de l'Institut Rémy Genton.

Pour mémoire, l'étude sur les Matériels de Bureau et Ordinateurs (MBO) dénombrait en 1979 :

- 4 328 ordinateurs universels pour 3 794 entreprises équipées ;
- 32 713 ordinateurs de bureau pour 28 227 entreprises équipées ;
- 20 931 mini/micro-ordinateurs pour 16 814 entreprises équipées ;
- 93 482 terminaux pour 25 838 entreprises équipées.
- 27 955 machines comptables et facturières pour 18 756 entreprise équipées.

### 7.2. Les nouvelles situations de travail

L'étude des incidences des machines à écrire dotées d'une mémoire sur les emplois de secrétariat (1) ainsi que l'analyse des situations de travail réalisée pour ce cahier du répertoire révèlent quelques modifications importantes, bien que la définition globale des rôles attribués au personnel de secrétariat soit maintenue.

En effet, l'introduction des machines à écrire à mémoire, au cours de la première période de diffusion où se situaient les enquêtes, s'est effectuée dans la plupart des cas de façon isolée par service, c'est-à-dire hors d'un plan d'ensemble formalisé. Le contexte était généralement caractérisé par une inflation du volume des travaux dactylographiques sans

(1) N. Mandon - L'Informatisation des activités de bureau - Op. cit.

embauche conséquente, voire par un blocage de l'embauche. D'ailleurs, l'amélioration du rendement consécutif aux machines de traitement de texte est soulignée par les différents groupes de personnes interrogées (responsables, agents de maîtrise, « opératrices »). Le rapport estimé est de deux à trois, c'est-à-dire que comparativement au travail effectué par les personnes travaillant sur machines de traitement de texte, il faudrait deux à trois fois plus de personnes pour effectuer le même travail sur machines classiques. Remarquons que cette économie est due non seulement aux machines de traitement de texte mais aussi à la rationalisation et à la standardisation des documents qui les accompagnent le plus souvent.

Les services équipés et observés sont des secrétariats de services administratifs et généraux, de départements techniques ou des pools répondant à la demande de services divers. Les types d'organisation adoptés peuvent être divers pour un même matériel, par exemple : un secteur de machines de traitement de texte au sein d'un pool pour les travaux répétitifs ou pour des travaux variés voire de haute difficulté, la machine de traitement de texte équipe le poste d'une secrétaire qui l'utilise en fonctionnement automatique ou selon les travaux se présentant, la machine de traitement de texte est installée en libre service pour plusieurs secrétaires ou dactylos.

Mais ces choix d'organisation ne sont pas figés, ils relèvent plutôt d'un comportement « d'apprentissage » des responsables et des opératrices qui expérimentent les nouvelles possibilités de la machine.

Les processus dactylographiques considérés depuis l'origine de la demande (auteur) jusqu'à la forme définitive dactylographiée — c'est-à-dire en tenant compte des contrôles et corrections d'auteurs — sont modifiés dans la forme des messages (par exemple, une consigne codée renvoie à un bréviaire de textes-types) et dans leur transmission (destinataires différents par délégation de signature par exemple). Les différentes catégories de personnel intervenant au long de ce processus sont concernées. L'étude centrée sur les emplois du secrétariat a révélé, pour ceux-ci, non seulement un apprentissage de base nécessaire à l'acquisition des modes opératoires propres au traitement de texte, on peut parler de « nouveau geste dactylographique », mais aussi une adaptation permettant d'intégrer le traitement de texte à la fonction individuelle considérée dans son ensemble, adaptation spécifique selon qu'il s'agit d'un emploi de dactylographe ou d'un emploi de secrétaire.

#### — Le « nouveau geste dactylographique »

Il ne consiste pas à faire autrement les mêmes opérations mais à les anticiper, les analyser de façon à savoir donner les ordres nécessaires à la machine (ex. : nombre d'interlignes avant le début du texte, tabulations diverses et effaçage, soulignés automatiques, traits d'union, ...).

Des opérations sont entièrement nouvelles, par exemple : le contrôle et le guidage de la restitution du texte enregistré, restitution sélective, l'introduction de corrections, de modifications d'auteurs, la combinaison de différentes parties du texte enregistré.

Les systèmes perfectionnés présentent des opérations délicates de manipulation des accessoires (changement de rosaces, rangement des disquettes, vérification du positionnement du papier sur l'imprimante) qui impliquent également un rapport « d'opérateur » à la machine.

Mais surtout, la dactylographie qui se déroulait comme une opération « ponctuelle » devient une opération « insérée » dans un processus : le texte enregistré va avoir une vie dans le temps, il sera réutilisé globalement ou sélectivement, modifié, combiné à d'autres données (voire à des données chiffrées), retraité dans sa mise en forme (composition). L'opération d'enregistrement doit tenir compte des destinataires, du mode d'archivage, du mode de transmission, d'un traitement éventuel (automatisé sur un équipement compatible en composition, etc.). Un système de références, de classement est nécessaire à la bonne gestion des textes enregistrés.

#### — Adaptation nécessaire pour l'emploi de dactylographe et pour l'emploi de secrétaire

L'emploi essentiellement chargé de dactylographie ou « producteur » de dactylographie est « qualifié » par les types de travaux réalisés, la charge de travail qu'il peut assumer et gérer (qualité, délai) et pour ce faire, la maîtrise d'un équipement performant constitue un élément important de l'emploi.

Ainsi, outre l'apprentissage de la manipulation proprement dite, il est nécessaire « pour avoir la machine bien en main » de maîtriser aussi « ce qu'il y a autour de la machine », c'est-à-dire : « savoir prendre son travail », « s'organiser », savoir gérer les références des textes enregistrés et les supports d'enregistrement, etc., au total un temps d'adaptation allant de quelques semaines à plusieurs mois selon les situations de travail prises en références et qui demande attention, concentration, mémoire, abstraction, logique, méthode, organisation et enfin de « ne pas être brusqué avec la machine » (1).

Pour la secrétaire, la dactylographie représente une part plus ou moins large d'un ensemble d'activités finalisées par les procédures, par le réseau d'information et de communication du service ou de l'entreprise (cf. supra § 5 - la présentation des emplois-types). Outre l'apprentissage de base mentionné pour les employés chargés de dactylographie, la secrétaire devra acquérir la maîtrise des nouvelles possibilités de mémorisation, de stockage, de reproduction, de rapidité, de communication, afin de gérer au mieux l'ensemble de ses activités. La machine de traitement de texte représente pour la secrétaire un outil de gestion.

Ces deux exemples montrent comment un même support technique peut présenter des incidences propres selon les fonctions des personnes concernées donc selon les choix d'organisation et de répartition du travail qui accompagnent la mise en place des équipements ; la recherche d'actions sociales adaptées, par exemple en matière de formation, ne peut faire l'économie d'une prise en compte de ces choix.

### **7.3. La réorganisation des réseaux d'information et de communication des entreprises — une nouvelle définition des emplois**

Les entreprises adoptent des démarches plus systématiques de prévision et de coordination de leur parc informatique et bureautique, démarches formalisées ou non dans l'organigramme par la mention des fonctions nouvelles telles que coordinateur informatique ou coordinateur bureautique. Les premières investigations d'une étude en cours autorisent l'hypothèse selon laquelle la recherche de nouveaux processus décisionnels selon des modalités faisant intervenir différentes parties prenantes (par exemple des représentants de la direction de l'information, de l'informatique, du personnel, des services utilisateurs, du personnel concerné) constitue l'une des clés de l'évolution actuelle.

En fait, l'entreprise cherche à réorganiser l'ensemble de son réseau de communication et de traitement d'information à l'appui des techniques nouvelles, celles-ci relèvent de l'informatique (appliquée aux chiffres, au texte, à l'image, bientôt à la voix), des télécommunications, et de l'organisation administrative, poursuivant ainsi le processus général d'automatisation du travail.

De par la sélectivité des applications antérieures de l'évolution technique, les activités de bureau représentent un champ potentiel important pour les constructeurs qui ont entrevu, dès 1965, un marché prometteur, comme pour les organisateurs qui prennent conscience d'une large marge de rationalisation possible.

Le travail administratif et de secrétariat est basé sur des chaînes procédurales propres aux différentes fonctions d'entreprises, aux modalités de contrôle étatique, aux liens entre entreprises complémentaires.

Les applications possibles des techniques nouvelles peuvent contribuer à modifier ces chaînes dans leur déroulement (intégration d'opérations, connexion en temps réel, transmission électronique) mais également dans leur contenu voire leur existence (émergence de nouveaux services tels les banques de données, relevé direct d'informations à traiter sur les lieux de production, etc.), ainsi le changement à terme ne consistera pas à faire la même chose autrement mais à faire autre chose autrement et les incidences sur les emplois et les situations de travail ne se limiteront pas à des adaptations aux postes de travail en termes d'ajustements quantitatifs ou d'apprentissages complémentaires.

---

(1) Ces estimations du temps d'adaptation et les thèmes d'exigences sont issues des entretiens menés auprès des « opératrices » et du personnel d'encadrement chargé de formation - N. Mandon, op. cit.

On peut faire l'hypothèse, qu'à terme, la structure informationnelle des entreprises sera prégnante sur les découpages traditionnels se référant aux grandes fonctions et à l'organisation hiérarchique et administrative reflétées par l'organigramme ; en conséquence, les emplois seront fortement définis par leur rôle dans les réseaux d'information et de communication.

L'adaptation urgente et fondamentale est probablement celle des modalités (instances, processus décisionnels...) qui permettront de faire les choix inévitables de façon raisonnée, d'enclencher des mises en place qui contribueront à l'apprentissage individuel et collectif d'un « savoir anticiper » ou encore d'un « savoir envisager les possibilités techniques, organisationnelles, sociales », savoir indispensable à la maîtrise sociale et humaine de nouveaux systèmes de travail comme à leur exploitation économique optimale.

L'étude « technologie et travail, l'informatisation des activités de bureau », en cours de réalisation, (1) analyse la mise en place des nouvelles structures informationnelles et leurs incidences sur les situations de travail individuelles. Celles-ci sont appréhendées à partir du contenu opératoire des activités et des relations d'interdépendance et de complémentarité entre différents postes de travail.

---

(1) A paraître dans la Collection des études du CEREQ.

**LES EMPLOIS DE LA GESTION  
ET DE L'ADMINISTRATION  
DES ENTREPRISES**

*Extraits du Cahier 4 du Répertoire  
français des emplois :  
« Les emplois-types de la gestion  
et de l'administration des entreprises ».  
Paris : Documentation Française.  
Février 1977.*

# présentation des emplois-types

## I - Les critères regroupements en emplois-types

**Les critères** qui ont permis de définir les emplois-types, regroupant chacun des situations de travail susceptibles d'être occupées par un même individu, relèvent de trois catégories : **les fonctions, les tâches, les rôles.**

### 1.1 - La fonction

La fonction désigne ici 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...

L'utilisation de cette notion de fonction pour analyser et classer les emplois pose un certain nombre de problèmes qui découlent de la définition même : **une fonction est un regroupement de tâches et non un regroupement d'emplois : un même emploi peut donc assumer des tâches appartenant à des fonctions différentes.**

Il s'agit donc ici de situer l'emploi par rapport à ces ensembles homogènes.

Utilisée comme élément de repérage des situations d'emplois lors des enquêtes, la fonction est apparue comme critère classant au niveau des regroupements en emplois-types ; ceci résulte de la tendance à la diversification accrue des fonctions dans les entreprises et donc d'une certaine spécialisation d'emplois par fonction, et surtout de l'influence de l'objet d'intervention (hommes ou données financières et comptables) sur le contenu des interventions.

La fonction est donc retenue non seulement par référence à l'organisation et à la division du travail dans l'entreprise, mais surtout parce qu'elle définit un domaine de spécialisation nécessitant un ensemble particulier de connaissances ou de techniques.

### 1.2 - Les caractéristiques des tâches

Selon la dimension à laquelle elles concourent, on les qualifiera de **tâches de gestion** ou de **tâches d'administration.**

#### 1.2.1 - Les tâches de gestion

A l'intérieur des tâches de gestion, il convient de distinguer d'une part, la gestion proprement dite de l'organisation, d'autre part la gestion prévisionnelle de la gestion courante.

##### - Gestion proprement dite et organisation

La **gestion proprement dite** peut être définie par un triple objet : la détermination des objectifs, l'allocation des moyens et des ressources, et le contrôle des réalisations.

Le terme **organisation** désigne le choix et le contrôle des procédures de gestion, l'affectation concrète des moyens en vue de la réalisation des objectifs assignés par la gestion.

C'est au niveau de l'organisation que se créent les supports et les circuits des informations qui transitent entre l'administration et la gestion, que se structurent les réseaux de communication qui visent à optimiser et à contrôler l'utilisation des moyens alloués.

##### - Gestion prévisionnelle et gestion courante

Par "**gestion prévisionnelle**", sont désignées toutes les activités concourant à la définition des objectifs prévisionnels de l'entreprise : la gestion prévisionnelle élabore un cadre pour les actions prises en charge par la gestion courante et en contrôle la validité en fonction des résultats obtenus.

A l'intérieur de ce cadre, la "**gestion courante**" définit les conditions d'application des objectifs déterminés, assure leur mise en œuvre et en contrôle la réalisation.

Ces deux types d'activité sont évidemment en relation réciproque puisque la gestion prévisionnelle s'appuie sur les informations transmises par la gestion courante.

### 1.2.2 - Les tâches d'administration

L'administration assure la collecte, la mise en forme et la transmission des informations nécessaires à la gestion, dans le cadre de règles et procédures fixées, soit pour la réalisation des actions déterminées, soit pour le contrôle des réalisations. Les tâches d'administration ont donc une double fin :

- appliquer ou faire appliquer les décisions prises par la gestion (ligne descendante de la circulation de l'information) ;
- collecter et centraliser l'information nécessaire à la gestion pour la détermination des objectifs et le contrôle de leur réalisation (ligne ascendante de la circulation de l'information).

### 1.3 - Les caractéristiques des rôles

#### 1.3.1 - Au niveau de la gestion

Deux positions essentielles sont utilisées pour le classement des emplois "de gestion".

##### a) La décision

ou plutôt la "participation directe aux prises de décision au niveau de l'entreprise ou de l'unité" qui permet d'isoler les emplois de direction.

##### b) L'assistance-conseil

permet d'identifier deux types de situation : l'expert qui propose des solutions et conseille la Direction lors des prises de décision (conseil) ; l'adjoint qui assiste le responsable sur un champ déterminé pour lequel il aura reçu délégation de pouvoir (assistance).

C'est la situation des chargés d'études spécialistes dans l'entreprise, et des ingénieurs-conseils, intervenants extérieurs, qui apportent dans diverses entreprises, une contribution particulière et limitée dans le temps.

L'ensemble des emplois dits "d'organisation" correspond généralement à cette position "assistance-conseil".

#### 1.3.2 - Au niveau de l'administration

Les emplois "d'administration" ayant pour objet la collecte, la mise en forme et la transmission des informations par application des règles et procédures données, ne peuvent s'identifier sur les positions de "décision" et "d'assistance-conseil" ; ils se différencieront donc à partir de deux autres positions :

- l'exécution ;
- le contrôle et la centralisation.

##### a) L'exécution

Cette position ne suffit pas à définir un ensemble homogène : il apparaît nécessaire de préciser le rôle d'exécution à partir du type d'instructions reçues.

En effet, l'ensemble de ces emplois se situent dans un cadre de règles et procédures fixées ; cependant celles-ci peuvent s'exprimer en termes de **normes standard à appliquer** (choix et utilisation des normes strictement inscrits dans les règles) ou en termes de **normes données à adapter**. L'adaptation à effectuer, dans le second cas, garantit un certain degré d'autonomie, mais nécessite une connaissance approfondie de certains aspects de l'entreprise et/ou d'un ensemble de règles et procédures. Cette adaptation peut revêtir plusieurs formes :

- sélection de la procédure en fonction d'une situation donnée alors qu'il n'y a plus lien automatique entre un type de situation et la procédure à adopter ;
- adaptation du document objet ou interprétation du document de référence ;
- relations "aux personnes" ne se limitant plus à de simples échanges d'informations administratives prédéfinies.

##### b) Le contrôle et la centralisation

Cette position permet d'identifier les emplois "plaques tournantes" entre la gestion et l'administration, se situant à la charnière entre les informations et documents qui descendent et les informations et documents qui montent.

La combinaison de ces différents critères est indiquée dans le schéma ci-après. Elle détermine 9 types de situation présentés dans un tableau croisé reprenant l'ensemble des variables.

## SCHÉMA DES CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PARTITION DES EMPLOIS

Fonction	Caractéristiques des tâches	Caractéristiques des rôles			
Fonction	gestion	gestion proprement dite	prévisionnelle	participation à la décision assistance conseil	A
			courante		participation à la décision assistance conseil
		organisation	prévisionnelle	participation à la décision assistance conseil	
	courante		D		
	administration	contrôle et centralisation	exécution	adaptation de normes données application de normes standard	E
					exécution
					H
					I

G E S T I O N				
Rôle	Gestion prévisionnelle		Gestion courante	
	Gestion	Organisation	Gestion	Organisation
Participation à la décision	A		C	
Assistance conseil	B	E	D	F
A D M I N I S T R A T I O N				
Contrôle et centralisation		G		
Exécution	Normes à adapter	H		
	Normes à appliquer	I		

#### 1.4 - Les critères particuliers à certaines fonctions

A ces critères généraux, s'ajoutent des critères propres à certaines fonctions.

##### 1.4.1 - Pour la fonction personnel : "les relations aux personnes"

Il a paru intéressant de distinguer au niveau "administration", les emplois pour lesquels les relations aux personnes sont essentielles et prennent un caractère technique (tests, formation...), des emplois où ces relations se limitent à des échanges d'informations administratives liées aux traitements des documents.

Deux types de situation apparaissent donc, à ce niveau :

- relations essentielles aux personnes ;
- relations essentielles aux documents.

##### 1.4.2 - Pour la fonction financière et comptable, deux critères supplémentaires ont été retenus :

a) La spécialité technique : {  
comptabilité générale  
comptabilité analytique  
contrôle de gestion  
(voir présentation de la fonction financière et comptable).

##### b) Le statut professionnel

L'expert comptable, intervenant extérieur, qui appartient aux professions libérales et répond à un statut professionnel bien défini, a été distingué du réviseur interne qui, lui, est un salarié de l'entreprise.

## II - La présentation synthétique des emplois-types

Cet ensemble de variables considérées comme classantes au terme de l'étude, permet d'identifier les emplois-types du groupe. Ils sont présentés, pour des raisons de clarté, en trois tableaux synthétiques repérant les emplois articulés autour de la réalisation de chacune des trois fonctions.

Toutefois, il ne faut pas oublier que la fonction est un regroupement de tâches et non un regroupement d'emplois ; les emplois-types sont donc regroupés ici en fonction de leur objet d'intervention dominant, sans nier pour autant leurs possibles interventions sur d'autres fonctions. Il est d'ailleurs évident que pour les emplois répondant à la position "participation à la décision", la définition des objectifs et le contrôle de leur réalisation nécessitent un élargissement de leur champ de préoccupation.

D'autre part, il ne faut pas oublier de rapprocher en termes de filière et de conditions d'accès, "l'employé au service du personnel" de "l'employé à l'administration générale", de "l'employé à l'administration des ventes" (cahier 5 "Commerce et distribution"), distingués à partir de la fonction.

Il en est de même du "technicien comptable au service du personnel" et des "technicien de comptabilité générale", "technicien de comptabilité analytique", "technicien de contrôle de gestion".

Il faut dire, enfin, que la construction présentée ne constitue pas une "situation moyenne" mais qu'elle garantit une certaine logique d'enchaînement des emplois qui doivent se lire et se comprendre les uns par rapport aux autres.

## FONCTION FINANCIÈRE ET COMPTABLE

<b>G e s t i o n</b>						
Rôle	Gestion prévisionnelle			Gestion courante		
	Gestion	Organisation	Gestion		Organisation	
Participation à la décision	Directeur financier		Responsable de comptabilité générale	Responsable de comptabilité analytique		
Assistance conseil	Chargé d'études financières	Contrôleur de gestion			Réviseur interne	Expert comptable
<b>A d m i n i s t r a t i o n</b>						
Contrôle et centralisation	Chef Comptable P. M. E.					
Exécution	Normes à adapter	Technicien de comptabilité générale	Technicien de comptabilité analytique	Technicien de contrôle de gestion		
	Normes à appliquer	Aide-Comptable				

## FONCTION PERSONNEL

<b>G e s t i o n</b>				
Rôle	Gestion prévisionnelle		Gestion courante	
	Gestion	Organisation	Gestion	Organisation
Participation à la décision	Directeur des affaires sociales		Chef du service du Personnel	
Assistance conseil	Chargé d'études	Spécialiste en organisation	Adjoint au Chef du service du Personnel	Spécialiste de l'hygiène et de la sécurité
<b>A d m i n i s t r a t i o n</b>				
Contrôle et centralisation	Responsable administratif du personnel			
<b>Exécution</b>	Normes à adapter	Relations essentielles aux personnes		Relations essentielles aux documents
		Technicien au service du personnel		Technicien comptable au service du personnel
	Normes à appliquer	Employé au service du personnel		

## FONCTION ADMINISTRATION GÉNÉRALE

<b>G e s t i o n</b>					
Rôle	Gestion prévisionnelle			Gestion courante	
	Gestion	Organisation		Gestion	Organisation
Participation à la décision				Secrétaire Général P. M. E.	
Assistance conseil	Chargé d'études économiques	Auditeur interne	<i>Spécialiste en organis.</i>	Attaché juridique à l'administration générale	
<b>A d m i n i s t r a t i o n</b>					
Contrôle et centralisation					
Exécution	Normes à adapter				
	Normes à appliquer	Employé à l'administration générale			

# accès aux emplois et statuts

## Accès aux emplois

Les conditions d'accès aux emplois de ce groupe sont particulièrement difficiles à définir avec précision, pour plusieurs raisons, tenant les unes à la population observée, les autres aux caractéristiques propres des emplois administratifs et des formations dispensées.

- La population observée, particulièrement pour les emplois d'administration, est une population assez âgée, ceci signifie que très peu d'emplois d'accès direct ont pu être analysés et que des formations récentes de type BEP ou DUT ont rarement été rencontrées.

- Les caractéristiques propres aux emplois tertiaires et aux formations dispensées

Dans le secteur industriel, les filières techniques sont relativement bien définies, à une formation technique correspond un type d'emplois ou plutôt une série de types d'emplois. Par contre, les formations de type administratif apparaissent moins spécialisées et moins adaptées à un type ou une série de type d'emplois bien précis. Les conditions d'accès et les filières administratives apparaissent comme beaucoup moins identifiables, d'autant qu'elles sont très sensibles aux variations du marché du travail. Cependant l'analyse des situations observées permet de faire un certain nombre de remarques :

### I - Pour les emplois de gestion

L'accès direct se fait au niveau des emplois "d'assistance conseil" avec une formation supérieure (licence ou maîtrise) ou un diplôme professionnel ; le diplôme professionnel supérieur apparaît le plus souvent comme privilégié et ouvre les filières les plus longues.

Les filières se différencient de plus par fonction :

- Elles sont le plus souvent intrafonctionnelles pour la fonction financière et comptable (si l'on excepte l'accès à partir d'une expérience dans un service informatique) et sont soumises à la possession :

- d'un diplôme professionnel : diplôme de grande école secondaire (école d'ingénieurs) ou tertiaire (HEC - ESSEC...), diplôme professionnel spécialisé (IAE - École Supérieure de Commerce) ;

- ou au moins d'une licence en sciences économiques.

- Elles sont par contre souvent interfonctionnelles pour les deux autres fonctions, et se font à partir d'expérience dans un service administratif quelconque ou un service de production. L'éventail des spécialités souhaitées est beaucoup plus large que pour la fonction financière et comptable et inclut les formations littéraires et les formations en sciences humaines.

Les emplois dits de "décision" sont très rarement proposés à des jeunes sortant de l'appareil éducatif, il s'agit d'emplois de promotion et le plus souvent de promotion interne.

Aux deux types d'emplois définis par le critère "décision" correspondent deux types d'accès :

- L'accès aux emplois de gestion prévisionnelle se fait toujours avec un diplôme supérieur, quelle que soit la spécialité de ce diplôme, c'est le cas où la promotion interfonctionnelle est la plus fréquente.

- L'accès aux emplois de gestion courante se fait généralement avec un diplôme supérieur mais est possible avec un diplôme de niveau IV (Baccalauréat, mais surtout BP de comptabilité) et une expérience professionnelle dans la fonction. Dans ce dernier cas, il s'agit le plus souvent d'un emploi de fin de carrière.

### II - Pour les emplois d'administration

La remarque concernant l'âge de la population qui a été faite précédemment relativise les remarques suivantes. Cependant, il apparaît que la filière privilégiée au niveau V et au niveau IV est la filière comptable. Quels que soient la fonction et l'emploi tenu, la proportion de diplômés de comptabilité (CAP d'aide-comptable surtout, mais aussi BP de comptabilité) est de loin la plus importante. A ce phénomène, il est possible de donner une double explication : la spécialité "comptabilité" a été la première spécialité administrative apparue, et semble être la formation la plus "technique".

Pour les emplois "d'administration", une autre constatation peut être faite : la population observée est stable ; les promotions se font généralement à l'intérieur d'une même fonction, les promotions interfonctionnelles apparaissant rarement.

### **CHAPITRE III**

## **INFORMATISATION ET TRAVAIL DE BUREAU**

## INTRODUCTION

Cette présente note a pour objet de présenter les résultats provisoires que nous pouvons dégager de notre première phase d'observations en entreprise. Elle doit nous permettre d'être plus attentives, lors de notre seconde phase d'investigation, aux aspects qui nous sont apparus essentiels (1).

Rappelons, en quelques mots, la genèse de l'étude. Différents travaux réalisés au CEREQ sur les emplois tertiaires (2) nous ont conduites à aborder l'étude des modalités de l'introduction des nouvelles technologies de traitement et de transmission de l'information et, en particulier, des modifications de l'organisation des activités tertiaires et des incidences sur les activités individuelles, à partir des hypothèses suivantes :

- poids croissant de l'organisation informationnelle qui tend à devenir préminente sur l'organisation fonctionnelle ;
- redéfinition des filières professionnelles et émergence de nouvelles formes de qualification.

Les observations réalisées lors de cette première phase d'enquêtes ont porté essentiellement sur de grandes entreprises des secteurs industriels ou tertiaires et sur des services de l'administration.

Elles se sont centrées sur les emplois non-cadres, amenés à intervenir sur les circuits automatisés de l'information (3) : il s'agit des emplois spécifiques de la production bureaucratique (essentiellement banques - assurances - administration) et des emplois administratifs transversaux aux secteurs industriels, aux secteurs tertiaires et à l'administration (emplois de la comptabilité, du personnel, de la gestion commerciale, de la gestion de la production, des secrétariats et de la dactylographie...).

Au stade actuel de l'étude, il nous paraît important de situer l'automatisation des circuits d'information par rapport à deux considérations d'ordre global :

— On assiste actuellement à une généralisation de l'automatisation des traitements et transmissions de l'information :

---

(1) Les résultats définitifs de l'étude seront présentés sous forme d'un rapport dans la *Collection des études et d'articles* dans la revue *Formation Emploi*.

(2) Cf. bibliographie en annexe.

(3) Nous choisissons ici de parler d'automatisation des circuits d'information plutôt que d'informatique, bureautique et télématique, ces trois termes étant utilisés selon des acceptions fort différentes.

- généralisation au niveau du nombre et des caractéristiques des entreprises concernées (toutes tailles et tous secteurs) ;
- généralisation au niveau des services concernés dans les entreprises ;
- généralisation au niveau des catégories professionnelles concernées.

— En période de crise s'exprime, de façon accrue dans les entreprises, une volonté d'assurer une gestion économique serrée et parallèlement de se doter de systèmes de production souples capables de s'adapter aux règles du marché.

Ce double objectif se traduit par un phénomène de déconcentration/centralisation qui se manifeste par la mise en place d'organigrammes souples et par la prise en charge à tous les niveaux (lignes de produits, services, groupes d'individus, individus) d'une dimension « gestion-organisation » centrée sur la recherche de l'efficacité et de la réduction des coûts.

Il s'appuie sur la recherche de systèmes d'informations flexibles capables d'accompagner les modifications organisationnelles mais aussi de drainer les informations jugées nécessaires par les « décideurs » pour contrôler et pour prévoir.

La première considération permet de situer la dimension du phénomène : l'informatisation n'est plus un domaine réservé à quelques services et encore moins à quelques spécialistes ; c'est le plus grand nombre qui se trouve concerné, à tel point que le terme « informatisation » apparaît lui-même comme trop restrictif.

La seconde, elle, permet de faire l'hypothèse que c'est la façon de poser la question de cette « informatisation » qui est différente, changeant par là même, non seulement la configuration des systèmes mais le rôle et les « comportements » de leurs utilisateurs.

## 1. UNE FAÇON DIFFÉRENTE D'APPRÉHENDER LA QUESTION DE L'AUTOMATISATION DES ACTIVITÉS DE BUREAU AU SEIN DES ENTREPRISES OU DES ADMINISTRATIONS

### 1.1. Vers un système global d'information

#### a) *De l'informatique dite lourde et centralisée...*

L'introduction de l'informatique lourde et centralisée, caractéristique des années 1960-1970 (années de croissance) a été essentiellement induite au départ par la nécessité de faire face à la masse croissante des informations circulant dans les entreprises ; elle a servi de support à la mise en place de politiques de prévisions et de contrôle en matière commerciale et financière.

Elle a concerné essentiellement les entreprises d'une certaine taille (le terme reste vague car l'histoire de l'informatique varie considérablement d'une entreprise à une autre et d'un secteur à un autre).

Elle se présente sous la forme :

- d'un ou plusieurs gros ordinateurs centraux autour desquels se structurent des services informatiques puissants de leurs techniques nouvelles et isolés aussi bien géographiquement que fonctionnellement des services utilisateurs ;
- d'une juxtaposition d'applications essentiellement monofonctionnelles de traitements des données puis de gestion de fichiers.

#### b) *... à la mise en place de systèmes d'information*

Les objectifs de gestion (prévisions et contrôles) de plus en plus forts ont généré une recherche de rationalisation des activités tertiaires, plus tardive que celle des activités industrielles, mais clairement exprimée actuellement.

Ils ont fait apparaître, en effet, un accroissement important du poids des coûts du travail tertiaire et ils ont pu mettre en évidence des goulots d'étranglement dans les circuits d'information.

La recherche de gain de productivité passe donc actuellement par :

- la prise en charge par le système informatique de tâches effectuées auparavant par des individus ;
- l'amélioration des circuits automatisés de l'information qui ont souvent été définis par une simple substitution d'une procédure automatisée à une procédure manuelle.

Cette amélioration des circuits d'information apparaît d'autant plus importante que la multiplication d'applications linéaires a souvent entraîné une redondance des activités de saisies pour faire entrer une même information dans des applications différentes à laquelle s'ajoute le développement « anarchique » d'applications plus ou moins autonomes de gestion de petits fichiers, de traitement de statistiques locales, de traitement de texte... qu'il s'agit maintenant de coordonner.

Les entreprises s'orientent ainsi de plus en plus vers une **conception globale de leurs circuits d'information**.

Elles s'appuient pour cela sur les caractéristiques des nouvelles technologies que l'on peut résumer en quatre points :

- la miniaturisation et l'abaissement des coûts ;
- le télétraitement et le temps réel ;
- les langages clairs qui permettent un dialogue des non-informaticiens avec l'ordinateur ;
- les possibilités de traitement et de transmission d'informations « non structurées » : texte, image, voix.

Trois grandes préoccupations prévalent lors de cette réflexion :

- La recherche de cohérence ;
- Les possibilités éventuelles de connexion ;
- La souplesse des systèmes qui devrait se substituer à la rigidité des premières formes d'informatisation.

Ces réflexions aboutissent ou doivent aboutir à la mise en place d'un ou plusieurs schémas directeurs qui peuvent présenter comme nous allons le voir des configurations différentes.

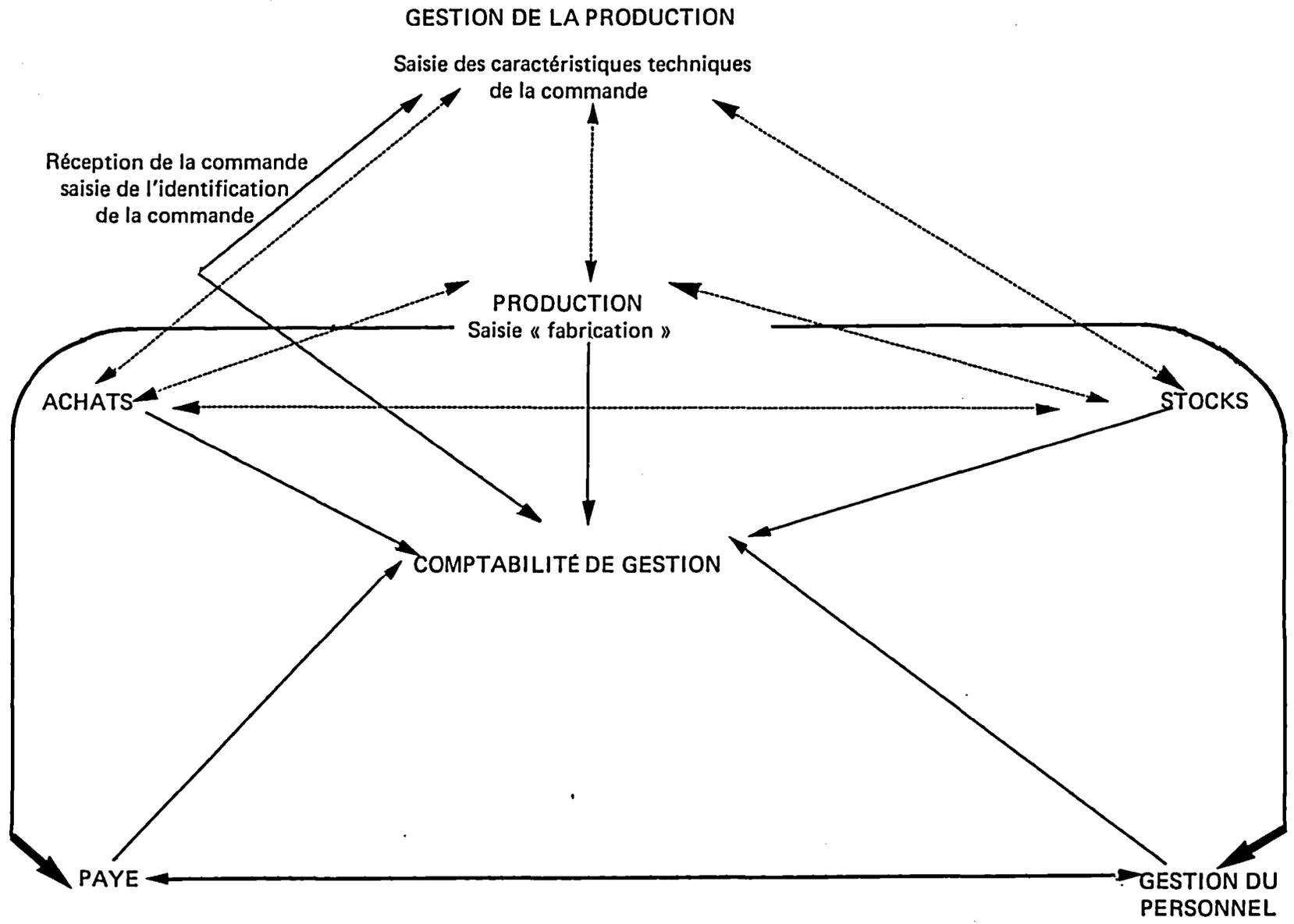
## 1.2. Typologie des systèmes rencontrés

Le problème de l'automatisation se pose toujours dans les entreprises par rapport à leur histoire informatique, organisationnelle et sociale autant que par rapport à l'expression actuelle de leurs besoins et de leurs contraintes. Les solutions organisationnelles et techniques qu'elles adoptent ou adopteront seront donc profondément dépendantes explicitement ou le plus souvent implicitement, de cette histoire. La typologie que nous présentons a un caractère très réducteur de cette histoire puisqu'elle la réduit à l'explicité ; elle nous semble cependant, une fois cette réserve faite, présenter l'intérêt de mettre en évidence une certaine différenciation entre les secteurs tertiaires et les secteurs industriels.

### a) *Le type 1 : le plus fréquent*

Il se caractérise par la mise en place d'un ou plusieurs schémas directeurs qui situent les différentes applications sur un réseau d'information et non plus sur des chaînes linéaires, et regroupent ce qui est du domaine du traitement des données et de la gestion de fichiers.

Ces schémas prévoient la répartition des points de saisie et des points d'interrogation dans les services. Ils tendent à situer la comptabilité de gestion à une place particulière, au centre de la toile, visant à lui faire jouer un rôle central et fédérateur dans la circulation et la mise en rapport de l'information comme le montre le schéma page suivante :



Ce type 1 se caractérise également par l'introduction au coup par coup, pour les besoins locaux de certaines unités, de petits systèmes autonomes : machines de traitement de texte monopostes ou multipostes essentiellement utilisées dans les services de secrétariat pour le traitement des textes ; micro-ordinateurs utilisés pour la gestion de fichiers locaux, les sorties statistiques... Ces petits systèmes peuvent déjà être reliés à des banques de données internes ou externes à l'entreprise ou entre eux, poste à poste.

Ces petits systèmes sont actuellement exclus de la réflexion globale d'autant que leurs coûts modiques peuvent parfois, dans les entreprises comme dans l'administration, dispenser les services demandeurs d'en référer aux procédures d'appel d'offre centralisées dans les services « achats ».

**b) *Le type 2 : le double réseau***

Nous avons rencontré ce type 2 dans de grosses entreprises du secteur tertiaire qui avaient pris de l'avance dans l'organisation de leur schéma d'informatique distribuée ou répartie. Ce schéma est en place, il est considéré comme performant et il y a volonté actuellement de ne pas le remettre en cause d'autant qu'il traite des masses importantes d'informations et gère d'énormes fichiers. Il présente une configuration proche de celle du type 1 avec des caractéristiques « tertiaires » : la fonction de production et la fonction commerciale forment une seule et unique fonction d'où partent toutes les informations du système (ex : banques).

On s'oriente donc vers la mise en place d'un second réseau d'information qui intégrerait tout ce qui n'entre pas dans le premier système d'information ou tout ce qui n'y est pas encore.

On obtient ainsi la configuration suivante :

- un système d'information automatisé autour des données de production et des fichiers commerciaux et de leurs implications comptables, intitulé par certains responsables « *la grosse machinerie* », et qui couvre l'ensemble des services de l'entreprise ;
- un système bureautique qui intègre les échanges entre les services, la consultation des banques de données internes ou externes et la gestion de petits fichiers plus spécialisés ou plus confidentiels (4).

Ce second réseau peut générer des produits propres de type « télécopie », ou « courrier électronique » et peut servir de base à la mise en place de réseaux locaux.

**c) *Le type 3 : un système d'information englobant l'ensemble des circuits d'information***

Il n'en est actuellement qu'au stade de la réflexion ou de l'élaboration.

Il ne s'agit pas de rompre avec les petits systèmes autonomes, mais de les intégrer dans le cadre de la réflexion en prévoyant les possibilités de connexion si cela s'avère nécessaire.

---

(4) Certaines entreprises observées se posent la question de l'utilisation de ce second réseau pour une partie de la gestion du personnel seules les informations relatives à la paye et aux manègements du personnel nécessitant le recours à des fichiers centralisés.

Ce dernier type peut être la suite logique d'une situation de type 1. Mais il peut également naître d'un système informatique totalement centralisé et autonome vis-à-vis des utilisateurs, à partir d'une réflexion neuve sur les possibilités technologiques et organisationnelles.

Si la volonté d'intégration et de mise en relation apparaît dans les projets, il est prévu des implantations échelonnées qui ne remettent que petit à petit en cause les circuits d'information en place. Les calendriers font apparaître des fonctions privilégiées d'intégration des informations structurées et des informations textuelles, comme la gestion commerciale par exemple. Ces fonctions semblent être utilisées comme « sites pilotes » susceptibles de favoriser les développements à venir.

**INFORMATIONS STRUCTURÉES**  
(ou formatées)

**INFORMATIONS NON STRUCTURÉES**  
(non formatées)

**TYPE I** Schéma(s) directeur(s) d'informatique distribuée ou répartie.

Traitement de texte sur petits systèmes autonomes installés au coup par coup dans les secrétariats

Micro-ordinateurs  
utilisés pour besoins locaux

**TYPE II** Schéma(s) directeur(s) d'informatique distribuée ou répartie

Schéma directeur bureautique intégrant les systèmes de traitement de texte, la gestion de fichiers locaux et générant des produits propres comme la télécopie, le courrier électronique, les réseaux locaux.

**TYPE III**

Système d'information intégrant  
l'ensemble des circuits  
automatisés d'information

— Ces trois types de situation présentent un certain nombre de caractéristiques communes :

- il apparaît que la réflexion sur les circuits prime sur la réflexion sur les matériels, ceux-ci pouvant prendre, pour des choix identiques, des caractéristiques différentes souvent dictées par le matériel existant dans les entreprises ;

- les schémas directeurs intègrent, dans leur description même, non seulement des caractéristiques techniques mais aussi des caractéristiques organisationnelles. Ces schémas directeurs n'apparaissent jamais comme figés, faisant succéder à des rythmes plus ou moins rapides des versions différentes ;

- le dernier point commun est la « répartition » de la saisie et/ou de l'interrogation dans les services utilisateurs qui marque l'introduction de l'outil informatique chez ces derniers. Elle joue ainsi directement sur l'évolution des rôles respectifs des informaticiens et des utilisateurs et influe profondément sur l'évolution des contenus d'activité (cf. *infra* point 2).

### 1.3. Évolution des organigrammes

#### a) *La recherche de flexibilité*

L'informatique lourde et centralisée s'est mise en place en s'appuyant sur des organigrammes fonctionnels stables qu'elle a contribué à rigidifier.

Actuellement *souplesse* et *flexibilité* semblent être les maîtres mots de l'organisation et de l'informatisation. C'est ainsi qu'aux systèmes d'information souples, plus près des utilisateurs et plus fiables pour les décideurs, correspondent des mouvements de décentralisation des organigrammes. On peut même constater que ce mouvement a précédé et a favorisé la réflexion sur les systèmes d'information.

Depuis les années soixante-quinze, certaines des entreprises observées ont entamé un processus de décentralisation qui, partant des services fabrication, a intégré petit à petit toutes les activités fonctionnelles (gestion de la production - achats - approvisionnements et stocks - comptabilité et personnel). La première caractéristique de ces organigrammes « en lignes de produits » est leur adaptabilité à la situation du marché, puisque les lignes sont créées ou supprimées en fonction des carnets de commandes. La seconde caractéristique réside sans doute dans la délégation importante des pouvoirs de gestion et d'organisation aux responsables des lignes dans le cadre d'objectifs de rentabilité extrêmement précis.

Cette décentralisation a ainsi favorisé les initiatives et pu fonctionner dans certains cas comme « boîte à idées ».

Il s'agit maintenant de rendre ces initiatives compatibles et de tirer le maximum de profits des expériences « locales » mises en place.

Il s'agit tout en gardant la souplesse et la flexibilité des organigrammes décentralisés, et en leur permettant de s'appuyer sur des procédures de gestion propres, de garantir au niveau centralisé de l'entreprise une politique de prévision et de contrôle fiable. Le système d'information apparaît comme l'outil privilégié de l'entreprise pour réaliser ce double objectif.

#### b) *L'évolution des services spécifiques*

##### **La place et le rôle des services informatiques**

Élevés, en particulier dans le tertiaire, au rang de direction, les services informatiques ont vu leur place et leur champ de compétence se transformer.

De maîtres d'œuvre uniques dans la conception et la réalisation des applications informatiques, ils ont pu devenir les moteurs (ou les suiveurs) de la réflexion sur les circuits d'information. Ceci signifie partage de leur pouvoir (ou d'une partie de celui-ci) mais aussi élargissement de leur rôle. Cet élargissement, sur lequel nous allons revenir, peut se traduire au niveau des intitulés dans les organigrammes puisque l'on peut voir des directions informatiques devenir des directions des techniques de l'information ou encore directions des traitements de l'information.

En effet le transfert de l'écran-clavier de saisie ou d'interrogation dans les services utilisateurs a déplacé la frontière entre ce qui est du domaine du traitement

administratif et ce qui est du domaine de la technique informatique. Ceci crée des relations nouvelles entre les informaticiens et les utilisateurs et ce d'autant que, de plus en plus, les utilisateurs (5) sont eux-mêmes à l'origine de la demande d'applications nouvelles : de « receveurs », ils deviennent acteurs, obligeant ainsi les informaticiens à prendre en compte et à répondre à leurs besoins.

Cette analyse des besoins des utilisateurs, qui nécessite la recherche d'un niveau de dialogue commun, induit la prise en compte par l'informaticien d'une dimension nouvelle : la dimension organisation (6).

Cette remarque qui touche au profil des « nouveaux » informaticiens peut en entraîner une autre qui concerne la place respective des services organisation et des services informatiques dans les organigrammes.

Il semble en effet, au moins dans le tertiaire, qu'à la tendance à l'automatisation de la fonction organisation ou à son rapprochement de la fonction personnel se substitue une procédure d'intégration du service organisation aux directions des techniques et traitements de l'information ; celles-ci ayant pu d'ailleurs générer en leur sein un service organisation lorsque celui-ci n'existait pas.

#### **L'émergence de poste ou de service de coordination informatique ou bureautique**

Plusieurs des entreprises observées (7) ont placé auprès de la direction générale ou auprès de la direction des techniques ou des traitements de l'information, des postes ou des services qui ont une double mission :

- la recherche de cohérence dans les logiciels et les matériels ; dans ce cadre ils sont concernés par toutes les implantations de matériel nouveau et peuvent être chargés de définir la liste des matériels compatibles avec les systèmes existants dans la société ;
- la sensibilisation des responsables et des futurs utilisateurs aux nouveaux outils et aux nouvelles procédures. Ils peuvent ainsi être chargés du suivi des « sites pilotes » et de la promotion faite autour de ceux-ci.

Il s'agit de postes ou de services qui se situent hors des lignes hiérarchiques traditionnelles et qui sont en liaison avec tous les services utilisateurs et, éventuellement, à l'intérieur de ceux-ci avec toutes les catégories de personnel.

D'autres entreprises, sous le même intitulé de coordination bureautique, se sont dotées de laboratoires de tests et d'expérimentation des matériels qui doivent leur permettre d'être moins dépendantes de la politique commerciale des constructeurs.

---

(5) Il s'agit ici essentiellement des responsables des services utilisateurs. Les utilisateurs directs expriment surtout actuellement des attentes.

(6) Ne dit-on pas, dans les entreprises, que l'informatisation ou la bureautisation sont des problèmes d'organisation avant d'être des problèmes techniques.

(7) Il serait à vérifier si cette pratique est essentiellement adoptée par les entreprises qui sont passées par la phase de décentralisation organisationnelle préalablement à la mise en place de leur système d'information, dont nous venons de parler.

En outre, ils peuvent jouer un rôle de formation du personnel à la manipulation du matériel mais laissent l'utilisateur entièrement maître de la définition de son application.

#### 1.4. Mise en place de groupes informels de réflexion ou de travail

Parallèlement à ces structures permanentes de coordination, on peut observer la constitution de groupes de réflexion à l'occasion de la conception ou de la mise en place de nouvelles applications.

Il ne s'agit sans doute là que des premiers balbutiements (8) d'une nouvelle forme d'implication : ils peuvent être considérés comme des champs d'expérimentation de nouvelles relations sociales. En effet, bien que toujours non formalisés et éphémères, ces groupes peuvent cependant peser sur l'évolution des relations et des pouvoirs dans l'entreprise.

Ils constituent, en dehors des lignes hiérarchiques traditionnelles, un lieu de collecte et de diffusion de l'information autant qu'un lieu de réflexion et de propositions, participant ainsi à un nouveau « jeu » social dans l'entreprise.

Ils ont, d'une entreprise à une autre, une composition et un champ de compétence profondément différents. Nous présentons ici les situations que nous avons rencontrées, qui ne présentent sans doute pas un éclairage exhaustif des expériences en cours.

- Dans les grandes entreprises du tertiaire (banques-assurances) la conception du système d'information relève exclusivement des directions informatiques, « toutes puissantes » depuis une vingtaine d'années.

C'est sous leur égide que se mettent en place des groupes de réflexion chargés, essentiellement, de prévoir les conditions matérielles d'installation, et de former l'ensemble des utilisateurs à la manipulation de l'outil et à la connaissance des procédures.

Les membres participant à ces groupes, souvent de futurs utilisateurs ou l'encadrement direct, reçoivent une formation qualifiée « d'approfondie » au système d'information et à l'outil ; ils doivent donc ensuite assurer la formation (beaucoup plus courte et souvent « sur le tas ») des autres utilisateurs ; ils doivent également assurer le suivi des applications, en dresser le diagnostic et émettre des propositions portant sur les programmes d'édition essentiellement.

L'État-Major de l'entreprise est informé du projet et de son déroulement, il en assure la décision et le contrôle financier.

- Dans d'autres entreprises la conception du système d'information est assurée par un groupe de réflexion plurifonctionnel qui réunit les cadres d'État-Major de l'entreprise ou leurs représentants.

---

(8) Il ne faudrait pas en effet en conclure qu'il s'agit d'une observation généralisable à l'ensemble des entreprises françaises.

Le service informatique, représenté dans ce groupe, prend en charge la réalisation technique et la mise en place des projets. La formation est exclusivement une formation sur le tas assurée par des informaticiens ou des monitrices.

• D'autres encore, réservent la définition du cadre global du système d'information à un groupe plurifonctionnel réunissant les responsables des différentes grandes fonctions, comme dans le cas précédent, mais mettent en place pour la conception et la réalisation de chacune des applications de véritables groupes de travail qui réunissent des catégories et des spécialités professionnelles variées. Ces groupes de travail ont une composition différente selon les thèmes sur lesquels ils travaillent ; ils ont la durée de vie nécessaire au projet dont ils ont la charge depuis sa conception jusqu'au suivi et diagnostic.

Ils assurent l'information et la formation des utilisateurs dès la conception des applications. Ces groupes de travail, dont on peut dire qu'ils font appel à d'autres savoirs et « comportements » des utilisateurs (cf. *infra* point 2) sont présentés, par certains responsables comme le fruit des leçons du passé : ils seraient à la fois un garant contre les erreurs organisationnelles et humaines qui ont souvent été la cause de situations de rejet.

Ils seraient, par ailleurs, un garant de fiabilité technique dans la mesure où les utilisateurs apparaissent les plus à même de définir leurs besoins.

## 2. L'ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS INDIVIDUELLES

La mise en place de systèmes d'information aboutit à une organisation informationnelle qui tend à devenir prégnante sur les découpages administratifs et hiérarchiques traditionnels. Nous venons d'exposer les incidences observables au niveau des structures d'entreprise et des organigrammes. La suite de notre rapport est centrée sur les incidences observables au niveau des services utilisateurs et plus particulièrement au niveau des activités individuelles. Rappelons que le champ de l'étude comprend les employés des services administratifs et de secrétariat (soit grossièrement les emplois du tertiaire d'entreprise, non compris les cadres), utilisateurs non informaticiens de la bureautique ou de l'informatique.

### 2.1. Un décalage entre le schéma global et les applications observées

La plupart des applications bureautiques observées paraissent « timides » par rapport aux schémas d'ensemble formulés par les entreprises. Il s'agit :

- du développement progressif d'anciennes implantations « anarchiques ». Par exemple le traitement de texte déborde le processus dactylographique pour s'étendre aux fichiers, de façon autonome ou par connexion à un ordinateur central (exemple : suivi d'une activité commerciale à partir d'un terminal traitement de texte), ou servir de support au courrier électronique... ;
- de l'utilisation des nouvelles possibilités de l'informatique répartie. Une procédure antérieurement manuelle ou partiellement mécanisée est remplacée par une procédure informatisée effectuée en temps réel sur un terminal, par exemple : gestion d'un stock local à la fois lié aux demandes du service commercial local et à la gestion centralisée d'un magasin régional ;
- du démarrage d'une application test, le service (ou un ensemble de services) étant considéré comme site pilote, par exemple : réseaux locaux, établissement de liaisons courrier électronique entre établissements et siège ;
- dans quelques cas, le fonctionnement des services équipés est fortement engagé dans la voie d'une intégration interfonctionnelle.

Les changements perceptibles au niveau des situations individuelles concernées sont ainsi l'expression d'un mouvement à peine amorcé, leur analyse révélant cependant quelques tendances significatives des adaptations nécessaires, d'exigences de qualifications, de savoirs et de comportements différents.

### 2.2. Savoir effectuer diverses opérations sur l'information, les outils médiateurs se présentant actuellement sous la forme écran-clavier

La multiplication des écrans-claviers a suscité un discours fortement prisonnier d'une conception technologiste et instrumentale des nouvelles situations de travail. On parle beaucoup de *culture informatique* ou encore de *banalisation de la dactylographie*. Parfois c'est une vision abstraite et imprécise qui est évoquée dans la mention d'une *nouvelle forme d'intelligence*.

En fait, de plus en plus nombreux sont ceux qui, quel que soit leur emploi, doivent maîtriser l'information qui circule à leur niveau, effectuer sur cette information diverses opérations d'accès, d'enregistrement, de stockage et de transmission. Pour ce faire ils disposent d'outils médiateurs qui se présentent actuellement sous la forme écran-clavier, cette forme pouvant évoluer.

Pour le moment les écrans-claviers, apparemment identiques, sont dotés de logiciels respectant le plus souvent les fonctions antérieures des utilisateurs, par exemple :

- clavier d'interrogation pour aider à la décision (cadres) ;
- clavier d'interrogation, saisie et traitement pour ingénieurs, techniciens et agents administratifs ;
- clavier de saisie conversationnelle pour une organisation taylorienne des tâches de saisie.

Les résultats mentionnés relèvent principalement des deux dernières situations. En fait les terminaux sont encore peu diffusés auprès des cadres.

L'influence combinée de différents facteurs : environnement économique induisant une gestion resserrée, possibilités techniques et en particulier nouvelles échelles espace temps du traitement et de la transmission des informations, révèle l'information en tant que domaine propre. Et plutôt que de culture informatique, il nous semblerait plus significatif de parler d'une culture de l'information mobilisée dans les nouvelles situations de travail.

Essayons de préciser à partir de nos observations quelques caractéristiques de cette culture de l'information.

a) *L'analyse de l'information : incidence de la logique du traitement électronique de l'information, empreinte du drainage comptable des informations*

Bien que l'information soit présentée à l'écran sous une forme proche du langage courant, sa structure et sa décomposition en éléments sont fortement déterminées par la logique du traitement électronique de l'information et par la notion de chaînage d'opérations. Définir l'analyse structurale nécessaire à l'utilisateur de l'informatique non-informaticien demeure un point clé de l'apprentissage, malgré l'évolution des langages proposés à l'utilisateur.

Le drainage des informations par saisie décentralisée, en temps réel, à partir des différents services « producteurs » de l'information, implique à la fois un auto-contrôle strict basé sur la connaissance « du terrain », et une compréhension minimale des traitements ultérieurs, ne serait ce que pour maîtriser les procédures de saisie.

— Par la connaissance qu'elle possède du domaine signifié, la personne qui effectue la saisie en temps réel, vérifie les informations et détecte les anomalies. Les logiciels n'assurent qu'une partie des contrôles et bien des erreurs de saisie ne sont découvertes que beaucoup plus tard, lors de la lecture des informations traitées par exemple. Le diagnostic en est souvent difficile et les conséquences peuvent être lourdes. Par expérience, la personne chargée de la saisie apprend à connaître les « zones sensibles où elle ne doit surtout pas commettre d'erreurs » soit par ce que la machine ne les détecte pas, soit parce que les conséquences sont lourdes, par exemple d'ordre commercial ou financier.

Par contre dans les circuits traditionnels de l'informatique centralisée, la saisie s'effectue en aval d'une codification et le contrôle est multiplié et réparti entre les agents de codification (auto-contrôle), la maîtrise, les dactylocodeuses (auto-contrôle coupé du terrain puisque la saisie s'effectue à partir de bordereaux de codification), et le logiciel.

— La saisie alimente une mémoire (fichier) pour un stockage ou pour des traitements ultérieurs. Les opérations qui porteront sur l'information saisie conditionnent les modalités de la saisie. Bien que ces modalités soient guidées à l'écran, il semble que le drainage à des fins comptables diffuse une structuration particulière de l'information à saisir et implique un « savoir comptable de base ». Nous ne sommes pas actuellement en mesure de définir ce dernier, mais il est évident qu'il n'est pas identique aux savoirs des emplois traditionnels de la comptabilité. Ceux-ci d'ailleurs voient leur rôle évoluer, en particulier par une remise en cause des emplois d'aides-comptables et par une revalorisation de « comptables de gestion » à un niveau élevé de qualification.

b) *Les logiciels d'assistance, l'apprentissage et la progression professionnelle des utilisateurs*

Pour une transaction donnée (saisie dans un fichier, interrogation, extraction statistique etc.) le chaînage des opérations à effectuer par l'opérateur est indiqué par les « menus » qui se succèdent à l'écran.

Ces menus, ou logiciels d'assistance, constituent un tampon entre l'homme et le traitement électronique de l'information. Ils sont à la fois le maillon qui permet une large diffusion des outils informatiques chez les non-informaticiens, et le support d'apprentissage pour l'opérateur.

Nous avons souvent constaté, auprès d'employées administratives utilisant des terminaux de saisie en conversationnel, et d'interrogation, et auprès d'utilisatrices du traitement de texte, que la maîtrise de l'outil et la progression ressentie ou souhaitée passent par les étapes suivantes (après les premières formations données par le constructeur) :

— utilisation détaillée des menus avec consultation d'un guide papier explicatif ;

— utilisation des menus sans recours au guide papier ;

— lorsque les logiciels le permettent utilisation « sautant » certaines étapes des menus ;

— désir de savoir effectuer des programmations simples, « savoir un peu programmer » pour améliorer le logiciel proposé (recherche de solutions plus simples ou mieux adaptées aux travaux spécifiques de l'utilisateur).

**2.3. Savoir explorer les solutions possibles ; comportement de transition ou nouveau comportement de l'homme au travail ?**

Les démarches actuelles d'expérimentation, d'applications tests et de sites pilotes, ont recours à une sollicitation importante et nouvelle des utilisateurs directs. Tout se passe comme si les solutions techniques informatiques (*soft*) ne pouvaient éviter de s'appuyer sur une analyse extrêmement fine et récurrente de l'activité de l'utilisateur, de sa manière d'utiliser l'information (et de la lire), de ses préoccupations non seulement techniques mais de gestion, de service rendu etc. (9).

---

(9) De nouveaux profils d'informaticiens apparaissent dans ce rapport informaticien-utilisateur ; de même, il semble que la fonction d'organisateur ait à s'adapter à un type de collaboration qui se redéfinit.

Il importe de savoir si cette sollicitation est provisoire, liée à une phase de transition qui devrait déboucher sur des procédures différentes mais stabilisées, auquel cas seuls les personnels des sites pilotes, ou impliqués dans des applications tests, seraient concernés par une démarche expérimentale.

Au contraire, cette démarche peut être l'amorce d'un mode de fonctionnement nécessité par un marché mouvant et globalement ralenti, contraignant à une gestion économique resserrée et à des systèmes productifs flexibles. Dans ce cas l'informatisation apparaît comme le support d'une gestion (au sens large) serrée et adaptative.

Un ensemble d'études portant sur des secteurs divers nous conduisent à adopter cette seconde hypothèse. Les conséquences en termes d'apprentissage et de formation sont importantes, et le travail de bureau en particulier, traditionnellement basé sur l'application de procédures définies et relativement stables, risque fort d'évoluer vers une recherche permanente de meilleures solutions par rapport aux performances attendues d'un système productif compétitif.

#### **2.4. Les emplois des services administratifs et de secrétariat ; les différentes « dimensions » d'un emploi - spécialisation - polyvalence - filières**

De nombreuses catégories d'emploi ont de plus en plus à assurer sur « leurs » informations les différentes opérations de base telles qu'elles ont été indiquées ci-dessus (paragr. 2.2). Par contre, les traitements d'information relèvent de spécialités et de ce point de vue la dactylographie est une spécialité (règles de mise en page, composition, orthographe), l'utilisation de l'information se référant généralement à un domaine spécialisé (ex : juridique, financier, etc.).

Ces différents rôles par rapport à l'information sont mal définis pour un emploi donné et pourtant leur accès présentera de fortes incidences sur le caractère qualifiant des emplois.

Prenons l'exemple d'une secrétaire commerciale qui, à partir d'un terminal traitement de texte connecté à un ordinateur central, peut effectuer les diverses transactions de saisie, d'interrogation et d'extraction statistiques nécessaires au suivi de l'activité commerciale d'un service par produit, agent commercial, secteur, etc. Son rôle se limitera-t-il aux différentes opérations qui lui permettront de fournir au responsable les tableaux imprimés afin qu'il prenne les mesures d'ajustement nécessaire ? ou bien utilisera-t-elle ce même fichier pour tenir à jour les fichiers clients, les fichiers prospects, en extraire les échéanciers de relance, ou encore en déduire les indications à donner aux agents commerciaux (agendas, etc.) ?

Mais l'évolution des emplois ne se joue pas seulement sur le rôle assumé par rapport à l'information. Nous avons convenu que l'informatisation était un support pour une gestion (au sens large) serrée et adaptative. De fait cette contrainte semble reflétée par un « gonflement » du contrôle de gestion dans les entreprises, qui se manifeste par l'étoffement du service de contrôle de gestion lui-même et par une prise en charge à tous les niveaux (services, équipes, individus) d'un contrôle de gestion largement diffusée dans les autres services (10).

---

(10) Les techniques actuelles permettent à la fois une déconcentration de cette prise en charge et une centralisation complète.

Savoir opérer sur l'information, se préoccuper de gestion, apparaissent comme des dimensions nouvelles et « polyvalentes ». Elles permettent des glissements de filières spécialisées ou plafonnées vers des filières soit d'opérateurs (traitement de texte classique, photocomposition) soit de techniciens de gestion (exemple d'une entreprise retirant de ses antennes régionales une secrétaire commerciale sur deux et les formant pour les affecter au service contrôle de gestion).

### 3. PRÉPARER ET GÉRER LES NOUVELLES EXIGENCES DE QUALIFICATION

Les nouvelles exigences de qualification reposent à la fois sur des compétences techniques par rapport aux outils (opérations) et par rapport aux domaines de spécialités (traitements spécifiques, utilisation de l'information), et sur un comportement social (entendons par là le comportement d'exploration des solutions possibles avec prise en compte des incidences de gestion et d'organisation). La traduction de ces nouvelles exigences dans les pratiques d'entreprises semble encore peu explicite et partielle.

Les entreprises des secteurs public et privé (11) tendent à recruter les personnes à un niveau relativement élevé (III et IV) avec une référence moins forte à la spécialité. Cette démarche est à interpréter avec beaucoup de prudence, la garantie relative de transferts d'apprentissage ou d'adaptation plus rapide à partir de niveaux de formation élevée, n'exclut pas la mise en évidence à terme, d'une formation professionnelle nouvellement définie (se garder d'opposer rapidement formation générale et formation professionnelle).

Le problème de classification est posé de façon aiguë et radicalement nouvelle par rapport au problème de reconnaissance des informaticiens lors du développement de l'informatique centralisée. Il ne s'agit plus de reconnaître un corps de spécialistes : le processus actuel d'informatisation concerne presque toutes les catégories professionnelles, c'est un phénomène de masse. D'une part, les incidences budgétaires de toute reconnaissance sont importantes (en particulier dans l'administration), mais surtout il importe de mettre en évidence les constituants des nouvelles qualifications demandées, d'en maîtriser socialement la répartition et les accès afin de redéfinir dans le contexte d'une utilisation flexible du système de production (cf. *supra* point 1) les modes de gestion de la main-d'œuvre (mobilité, filières, formation).

La formation est souvent limitée à la manipulation des outils, et à une assistance « technique » pour développer les applications propres au service. Cependant, rappelons l'exemple d'une formation aux techniques de gestion à différents niveaux, dans la perspective d'un étoffement de la fonction contrôle de gestion au sein du service contrôle de gestion lui-même et dans les autres services (cf. *supra* point 2).

Il nous semble que la formation soit pour toutes les parties prenantes un des investissements majeurs à l'heure actuelle, investissement qui passe à la fois par une recherche pédagogique dynamique, par un suivi approfondi des évolutions en cours (ce qui suppose en particulier un développement des méthodes d'analyse du travail, travail étant pris ici dans ses différents aspects ergonomiques, sociaux, etc.), par une utilisation expérimentale de la formation continue.

---

(11) Nous n'envisageons pas ici le mode de recrutement propre à l'administration.

## CONCLUSION

Les enjeux qui se dégagent des observations dont nous venons de rendre compte (enjeux de qualification et donc de structure sociale, de structure culturelle) montrent le rôle clé des moyens mis en place pour maîtriser et contrôler le processus en cours, tant sur les plans économiques et techniques que sur les plans sociaux et humains.

Les modifications déjà constatées sur les organigrammes, la mise en place d'instances spécifiques formelles ou informelles redéfinissent les lieux de réflexion, de prise de décision, de diffusion des connaissances. Le simple fait que les groupes de réflexion soient limités à des membres de la hiérarchie d'un niveau élevé ou étendu aux différentes catégories de personnes concernées, présente des incidences sur les formes de recomposition de la qualification dans le futur.

Aussi nous semble-t-il primordial de définir le plus largement possible les compétences sollicitées et nécessaires aux différents lieux de prise en charge du processus d'informatisation, et cela passe probablement aussi par des adaptations institutionnelles.

### **ANNEXE AU CHAPITRE III**

#### **QUELQUES OBJECTIFS DE FORMATION**

---

L'analyse des situations de travail concernées par la bureautisation révèle une phase évolutive (non stabilisée) d'apprentissage et d'exploration tant au niveau individuel que collectif et social, des types d'activités et de relations de travail profondément modifiés, voire nouveaux, dont la cohérence et le cumul témoignent des adaptations nécessaires. Nous en indiquons ci-après, en termes d'objectifs de formation, les traits essentiels et déjà sensibles.

## 1. SAVOIR « OPÉRER » SUR L'INFORMATION À L'AIDE DE LA BUREAUTIQUE

### 1.1. Les applications initiales du traitement de texte, et les exigences d'apprentissage

L'analyse des incidences de la première phase d'implantation des machines de traitement de texte (1) révèle déjà la nécessité d'un apprentissage relativement long et qui pourrait être décomposé en deux moments :

— l'apprentissage des manipulations de base, qui correspond au stage de quelques jours souvent assuré par le constructeur, et à une mise en pratique de huit à quinze jours ;

— l'assimilation des possibilités de la machine afin de les exploiter dans le cadre du travail ou des fonctions relevant des postes équipés, et qui demande un à plusieurs mois selon les situations de travail, les applications (2).

Cette phase d'implantation caractérisée par son mode sporadique, accompagne ou s'accompagne le plus souvent d'une « petite » réorganisation administrative, par exemple : définition de textes types, de bibles de paragraphes, usage entre auteurs et personnel de secrétariat de consignes codées renvoyant à l'identification de textes mémorisés.

Ces premières observations montraient la nécessité, pour définir des objectifs de formation, de tenir compte de façon indissociée :

— de l'outil :

- apprentissage de la manipulation ;
- apprentissage de son exploitation dans le cadre d'une fonction ou d'un travail donné.

— des catégories d'emploi concernées et de leurs fonctions soit :

- l'ensemble des activités constituant une situation individuelle, les rôles assumés, en effet les potentialités de la machine s'intègrent dans cet ensemble ;

---

(1) Cette phase est caractérisée par une implantation peu ou pas coordonnée de machines de traitement de texte destinées à équiper quelques postes de travail considérés de façon isolée. Les situations étudiées par le CEREQ au cours des années 1977 et 1978, coexistent actuellement avec des mises en place coordonnées.

Les machines de traitement de texte ont évolué et présentent maintenant une gamme essentiellement modulaire (séparation des unités d'entrée : clavier-écran-lecture des supports, des unités de travail : mémoire de travail, et des unités de sortie : imprimante). Les applications et les performances se sont développées :

- selon une orientation mise en forme (composition) ;
- selon une orientation traitement (fonctions calcul, fichier, etc.) ;
- selon une orientation communication (nombreuses connexions possibles et leurs applications).

Cette description exclut les petites machines à écrire électroniques dont la configuration classique (bloc clavier-impression) incorpore une unité de travail et une unité de stockage non amovible et volatile. Pourtant des modèles évolués de ces machines rendent difficile le repérage d'une démarcation nette entre les deux types d'équipement.

(2) On se reportera aux extraits du Cahier 14 tome 3 du Répertoire français des emplois p.23, pour une analyse :

- du nouveau geste dactylographique ;
- des exigences perçues ;
- de la signification différenciée de la mise en œuvre d'une machine de traitement de texte et de son apprentissage selon qu'il s'agit d'un emploi essentiellement chargé de dactylographie ou d'un emploi plus large de secrétaire.

- l'expérience antérieure ;
- les filières d'emplois.

L'analyse des situations de travail concernées par la mise en place d'équipements bureautiques plus récents révèle une accentuation des exigences d'adaptation présentées dès la première phase, mais aussi de nouvelles dimensions.

### **1.2. Les applications évoluées du traitement de texte. La notion de chaînage d'opérations**

Le champ d'application des machines de traitement de texte s'est élargi au fichier, au calcul etc. Selon une constatation assez générale, l'apprentissage des manipulations de la fonction fichier implique une bonne maîtrise préalable du traitement de texte de base et, surtout une bonne compréhension logique de celui-ci.

La création de fichiers relativement lourds, leur mise à jour, l'extraction d'états adaptés aux préoccupations régulières ou ponctuelles de suivi supposent une analyse des documents attendus, du mode de lecture qui en sera fait. Il faut ensuite décomposer le chaînage des opérations nécessaires en tenant compte des résultats voulus, de la nature de l'information, et de la logique particulière de la machine. Cela suppose également, lorsque la division du travail distingue la prestation de service bureautique, une étroite collaboration entre la personne chargée de créer et d'exploiter le fichier, et la ou les personne(s) chargée(s) d'utiliser les résultats à diverses fins d'intervention.

### **1.3. La bureautique. Les nouvelles dimensions de l'apprentissage**

La distinction traitement de texte — traitement de données chiffrées, nette lors des premières machines de traitement de texte, s'estompe de plus en plus. Si l'on excepte les applications lourdes de l'informatique de gestion et le calcul scientifique, nombre d'applications plus « individualisées » pouvant combiner chiffres, fichiers, textes, voire graphiques, concernent de plus en plus de catégories de personnel.

Un effort important de coordination vise à réinsérer dans un schéma d'ensemble cohérent et facilité par les possibilités de connexion, de nombreux équipements (micro-ordinateurs, machines de traitement de texte) introduits auparavant de façon anarchique.

La phase actuelle de bureautisation repose le problème de l'organisation bien au-delà du poste de travail considéré de façon autonome. Les systèmes d'information et de communication mis en place co-impliquent des acteurs relevant de nombreuses spécialités et appartenant à différents niveaux hiérarchiques.

L'environnement économique, politique et social induit de nouveaux objectifs de gestion dont la prise en charge tend à se diffuser dans tous les services et aux différentes catégories de personnel. La bureautisation apparaît comme un des supports de cette nouvelle gestion.

Aussi les actions de formation doivent déborder largement les seuls apprentissages de manipulations et les seules catégories de personnel traditionnellement chargées de dactylographie et prendre en compte les dimensions exposées ci-après.

## 2. SE SITUER, DE FAÇON CONSÉQUENTE, DANS UN SYSTÈME DE PRODUCTION (DE BIENS OU DE SERVICES) ET DANS UN SYSTÈME INFORMATIIONNEL

L'intervention individuelle sur un processus de production, sur une procédure administrative ou de gestion, s'effectue de plus en plus souvent par la médiation d'un système d'information. Ceci signifie à la fois une compréhension plus systématique de la spécialité de base et une maîtrise de l'information nécessaire.

L'information apparaît de plus en plus comme une « matière » qu'il faut appréhender, conceptualiser, utiliser dans le cadre de l'institution, du service et du poste de travail. A un moment donné, elle présente une structure particulière, avec ses supports matériels, une architecture plus ou moins intégrée des parts éclatées, autonomes.

Il importe pour chacun de savoir se situer dans ce domaine propre de l'information, compte tenu des rôles qui lui sont attribués :

- par rapport à la fonction du service (dont l'information traitée) ;
- par rapport aux moyens dont il dispose (dont les équipements de l'information et/ou les moyens en personnel sachant « opérer » sur l'information) ;
- par les relations fonctionnelles qu'il doit assurer (dont les relations fonctionnelles nécessaires au fonctionnement du réseau d'information).

Ainsi les rôles de l'individu par rapport au système de production (plus précisément par rapport à la fonction de son service) et par rapport au réseau d'information et de communication sont étroitement imbriqués.

En ce qui concerne ce dernier il s'agit non seulement de maîtriser les modes opératoires pour « opérer » sur l'information, mais aussi de gérer sa part du réseau d'information. Et nous soulignerons ici l'impact des échelles espace et temps, profondément modifiées, sur cette responsabilité de gestion. Les connexions en temps réel entre les équipements de saisie, de stockage et de traitement situés en différents lieux bouleversent le déroulement et les circuits de réalisation des procédures administratives, et ceci se traduit dans le travail quotidien, dans la planification d'un ensemble de tâches individuelles, donc dans les préoccupations de chaque personne impliquée aussi bien qu'à un niveau plus collectif. Ceci est d'autant plus vrai que, à supposer toutes choses égales par ailleurs, les outils de la bureautique accroissent la productivité des postes de travail équipés, autrement dit une personne dotée par exemple d'une machine de traitement de texte est le plus souvent amenée à gérer une quantité de travail plus importante (3).

---

(3) Selon les estimations recueillies lors d'une étude des premières implantations, auprès des opératrices et de leur encadrement direct, une personne équipée d'une machine de traitement de texte assure la charge travail de deux ou trois personnes équipées de machines traditionnelles. Nous retiendrons ces rapports avec prudence, la mesure de productivité du travail administratif étant difficile ; de plus ces premières estimations se référaient à des postes isolés et ne prenaient pas en compte une unité organisationnelle significative en bureautique.

### 3. ASSURER LES LIAISONS DE COMPLÉMENTARITÉ ENTRE DES « COÉQUIPIERS » DIFFÉRENTS SELON LE CHAMP DE PRÉOCCUPATION À UN MOMENT DONNÉ

La situation de travail individuelle traditionnelle s'accomplit au sein d'une équipe de travail définie par les rapports hiérarchiques et par les rapports de technicité propres aux fonctions assurées par le service d'appartenance. La situation de travail actuelle (bureautisée) s'accomplit au sein de différents groupes imbriqués et mobilisés selon le champ de préoccupation d'un travail à un moment donné. Ainsi à l'occasion de la mise en place, puis de la mise en œuvre d'applications bureautiques, se constituent des groupes dont la finalité dominante relève de l'information et de la communication (4).

Il faudrait donc élargir la notion d'équipe à celle d'un collectif ou groupe de coopération évoluant sur des axes de complémentarité multiples. Les axes majeurs discernés actuellement ont trait au processus, à l'information et à la gestion ; tout groupe repéré sur un de ces axes apparaît « ouvert » sur les autres axes.

Le fonctionnement des groupes de coopération ainsi définis, implique une interpénétration de spécialités voisines, concrétisée par les échanges entre acteurs. Actuellement, ces échanges sont rendus possibles par une « initiation » à la spécialité de l'interlocuteur.

Les cas observés sont divers : l'acteur peut rester identifié par sa spécialité d'origine — par exemple l'utilisateur dans son dialogue avec l'informaticien, l'informaticien dans son analyse prolongée et suivie du terrain d'application — ou cette zone d'interpénétration et de complémentarité peut se cristalliser dans des fonctions charnières qui émergent en tant que telles, par exemple : le coordinateur bureautique.

En fait ces fonctions charnières et non stabilisées sont assurées par des personnes aux profils variés ayant acquis par différents moyens (formations organisées ou autodidactes, cumul original d'expériences professionnelles) une combinaison de savoirs et de comportements dont il est difficile de déduire des profils types de formation en particulier en formation initiale.

---

(4) Il nous faudrait distinguer les groupes constitués (de façon institutionnelle ou de façon informelle) pour la conception, la mise en place et le suivi d'applications ou d'un ensemble d'applications bureautiques (cf. le paragraphe sur les démarches participatives) des groupes impliqués plus quotidiennement dans la mise en œuvre d'une application bureautique.

Nous remarquerons également que les structures antérieures, et les structures « informationnelles » qui tentent de se mettre en place ne fonctionnent pas « en étrangères », elles s'alimentent réciproquement.

#### 4. ADOPTER UNE DÉMARCHE EXPLORATOIRE INTÉGRANT LES DIMENSIONS D'ORGANISATION ET DE GESTION

La mise en place d'équipements bureautiques pose d'une façon générale des problèmes d'organisation, il semble en tout cas y avoir incohérence ou disharmonie entre l'organisation taylorienne classique et les potentialités de la bureautique. Ceci est d'autant plus sensible que l'environnement économique politique et social contraint les institutions d'État comme les entreprises à de nouveaux modes de fonctionnement. Sans les développer nous retiendrons que les contraintes actuelles aboutissent à la recherche d'une gestion souple et serrée qui se traduit au niveau de la production (biens et services), des moyens (y compris la main-d'œuvre), et de l'organisation. « Flexible » semble être un des mots-clés de notre époque.

C'est dans ce contexte que se déroulent des expérimentations, des applications tests, que sont désignés des sites pilotes, ou encore que des applications bureautiques se mettent en place de façon plus tâtonnante et plus mêlée au travail traditionnel.

Toutes ces expériences recourent à une sollicitation importante et nouvelle des utilisateurs directs. Tout se passe comme si les solutions techniques informatiques (*soft*) ne pouvaient éviter de s'appuyer sur une analyse extrêmement fine et récurrente de l'activité de l'utilisateur, de sa manière d'utiliser l'information (et de la lire), et de ses préoccupations non seulement techniques mais de planification, de service rendu etc. La recherche d'une cohérence technico-organisationnelle semble être partagée par tous. En outre, on a pu observer dans le secteur privé que les contraintes de gestion se traduisent à la fois par un « gonflement » du service de contrôle de gestion et par la diffusion de la prise en charge de cette notion dans les différents services et aux différents niveaux hiérarchiques (services, équipes, individus) (5).

Ces constatations rejoignent des résultats d'études portant sur divers secteurs d'activité et selon lesquels l'organisation de la production s'oriente vers une souplesse et une flexibilité adaptées au fonctionnement du marché. Les services administratifs devant accompagner et faciliter ce processus en épousent les principes. Par ailleurs, les mouvements d'origine patronale (cercles de qualité, cercles de progrès etc.) et d'origine étatique (expression des travailleurs, loi Auroux) bien que différents dans leur conception et objectifs, aboutissent à une implication sociale et économique des travailleurs et à une mobilisation différente de leur intelligence (6). Aussi nous formulerons l'hypothèse que la sollicitation actuelle des travailleurs par un comportement exploratoire visant l'amélioration des solutions techniques et prenant en compte les préoccupations organisationnelles et de gestion, témoigne plus de la définition d'une nouvelle forme de travail que d'une phase transitoire.

Ce point est essentiel au regard des choix pédagogiques qui en découlent et des enjeux sous-jacents.

Le travail de bureau, traditionnellement basé sur l'application de procédures définies et relativement stables, risque fort d'évoluer vers une recherche permanente de meilleures solutions, à l'appui de techniques mieux maîtrisées.

---

(5) Les techniques actuelles permettent à la fois une déconcentration et une centralisation du contrôle de gestion.

(6) Ce thème sera probablement retenu lors de la définition du programme d'activité en prolongement de l'étude en cours — Cf. le programme d'activité du CEREQ 1984.

Pour de nombreuses catégories de personnel, une longue expérience d'un travail basé sur l'identification et l'application stricte de procédures (ou de parties de procédures) stables a pu constituer un contre-apprentissage par rapport au comportement demandé actuellement. Ainsi le type d'expérience antérieure (beaucoup plus que l'âge, bien que dans de nombreux cas les deux facteurs se cumulent) engendre des difficultés particulières d'adaptation. Difficultés qui devront être prises en compte tant dans l'aspect pédagogique des actions de formation, que dans les fonctions d'assistance et d'animation qui accompagneront nécessairement l'extension de la bureautique.

## CONCLUSION

Les situations observées et analysées sont l'expression d'un mouvement amorcé, et présagent une rupture qualitative et massive du travail tertiaire. La formation qui doit être envisagée ne peut se ramener à un simple apprentissage des modes opératoires destinés aux utilisateurs directs (qui ne se cantonnent pas aux seuls emplois chargés de dactylographie), et à une sensibilisation pour les autres catégories et en particulier pour les cadres ; certes celle-ci est nécessaire mais elle ne peut être suffisante.

Les actions à entreprendre se caractérisent par le nombre et la diversité des catégories de personnel concernées, et par un contenu nouveau qui déborde les références classiques.

L'aspect collectif et complémentaire du travail est renforcé à la fois par les structures informationnelles qui se mettent en place (réseau, déconcentration et centralisation, etc.) et par les contraintes en matière d'organisation et de gestion.

La formation doit comprendre outre l'apprentissage des modes opératoires (qui pourrait s'appuyer sur l'enseignement assisté par ordinateur (EAO)) et de l'exploitation des potentialités des machines, l'apprentissage de nouveaux comportements (à l'aide de différents moyens tels que stages, assistance, animation, accompagnement).

Les situations de travail nouvelles sont essentiellement instables, évolutives, et cette caractéristique apparaît plus comme définissant les formes du travail à venir que comme phénomène de transition. Un des objectifs importants des expérimentations, des actions d'assistance, ou de formation d'une façon générale, devrait être de veiller à ce que les choix de matériel, de procédures, d'organisation et d'apprentissage ne puissent figer les situations de travail et en conséquence induire rapidement un décalage préjudiciable par rapport à l'environnement. Il s'agit au contraire d'inciter des démarches individuelles et collectives qui intègrent une notion d'évolution permanente. Et c'est sans aucun doute un pari difficile que de vouloir concilier la permanence nécessaire à une « production » suivie, et l'adaptabilité (flexibilité) intégrant les possibilités techniques nouvelles et l'évolution des contraintes économiques sociales et politiques.

## **CHAPITRE IV**

### **LES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU**

#### **LEUR CROISSANCE**

#### **LE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS QUI LES OCCUPENT**

**LE TERTIAIRE DE BUREAU**

**DÉFINITION DES EMPLOIS PRIS EN COMPTE**

La définition utilisée ici s'appuie sur le Code des métiers 1975 de l'INSEE. Ont été inclus dans les calculs qui suivent les métiers suivants :

Code	Intitulé	Exemples	Effectifs Recensement 1975
81.01	Emploi de bureau qualifié	Agent administratif, employé, rédacteur, commis	445 140
81.02	Emploi de bureau non qualifié	Agent de bureau, auxiliaire, garçon de bureau	649 940
81.03	Adjoint administratif		75 000
81.04	Secrétaire, dactylo, sténodactylo et assimilés		724 700
81.05	Secrétaire de direction	Assistant de direction	78 300
81.08	Aide comptable		107 040
81.09	Comptable, chef comptable		265 660
81.10	Opérateur en traitement de l'information	Mécanographe, préparateur pupitreur opérateur	72 120
81.11	Perforeur en traitement de l'information	Encodeur, perforeur, vérifieur	24 480
81.12	Calculateur		47 560
81.13	Standardiste, télégraphiste, manipulateur	Standardiste, télégraphiste, téléphoniste, téléxiste	46 280

Elle met en œuvre trois critères :

— On n'a retenu que des employés quelle que soit leur qualification. Les cadres moyens ont donc été exclus (359 420 personnes en 1975) à la seule exception des secrétaires de direction et des chefs comptables qui bien que fréquemment classés cadres sont pris en compte ici.

— On n'a retenu que les emplois situés majoritairement dans les bureaux ce qui a conduit à exclure les « agents mixtes » : magasiniers (199 940 personnes en 1975), livreurs et coursiers (22 140) les préposés aux PTT (facteurs) et à la SNCF (personnels de gare et de train) (101 960), mais aussi les receveurs et contrôleurs (26 980) et les caissiers (66 140).

— On a enfin exclu les emplois où domine une autre dimension que celle du traitement et de la transmission des informations :

- le commerce : succursalistes (38 100), acheteurs (15 420) représentants (246 440), chefs de vente, de rayon (47 320), vendeurs (511 260) — mais les employés des services commerciaux sont inclus — ;

- les spécialistes de l'informatique (analystes, programmeurs).

Par rapport aux classements habituellement pratiqués on peut noter :

— que le « tertiaire de bureau » ainsi défini représente l'essentiel (98 %) du groupe de profession (81) « emplois de bureau » du Code des métiers ;

— par contre il est distinct de la catégorie socio-professionnelle « employé de bureau » avec laquelle il a cependant un large recoupement.

Dans la CSP « Employé de B » mais pas dans « Tertiaire de B »	Dans la CSP « EB » et dans « TB »	Dans « TB » mais pas dans la CSP « EB »
— Receveurs, encaisseurs, caissiers	— Employé de bureau	Comptable
— Magasiniers	— Adjoint administratif	Secrétaire de direction
— Préposés PTT et SNCF	— Secrétaire	
— Planton, agent de service (services publics)	— Aide comptable	
— Autres métiers (1)	— Opérateur perforeur	
soit environ 660 000	— Standardiste	
	2 192 000	284 000 au recensement de 1975

(1) La CSP « employé de bureau » inclut tout une série de professions tertiaires diverses et peu nombreuses considérées comme de « même niveau » que les employés de bureau proprement dits.

## 1. RÉPARTITION DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU PAR PROFESSIONS ET SECTEURS

En mars 1981, on dénombre 2 800 000 personnes occupées (1) dans les emplois tertiaires de bureau (soit 13 % de la population active occupée). Parmi celles-ci :

- 20 % travaillent dans les administrations ;
- 55 % dans les autres entreprises du tertiaire ;
- 25 % dans l'industrie.

La moitié d'entre elles (51 %) sont employées de bureau. Ces emplois sont particulièrement représentés dans les banques et assurances (en particulier les emplois déclarés comme plus qualifiés) et les administrations.

Le tiers déclare être secrétaires ou sténodactylos. Ces emplois sont particulièrement représentés dans les services (privés) et l'industrie (où les secrétaires de direction sont plus fréquentes).

Enfin, une sur six déclare être comptable (en fait, certains des emplois précédents comportent probablement l'exercice d'activités comptables à des degrés divers). Ces emplois sont particulièrement représentés dans les commerces, mais aussi dans les services (privés) et l'industrie.

Les conditions dans lesquelles les occupations professionnelles sont enregistrées ne permettent pas de donner une signification précise aux distinctions selon la qualification : emplois de bureau qualifiés / non qualifiés ; secrétaires de direction / autres secrétaires ; comptables / aides-comptables.

Par contre il est certain que — statistiquement — les emplois classés dans les premières catégories sont plus complexes et plus exigeants en moyenne que ceux classés dans les secondes. Dans la suite on s'intéressera donc aux variations de la proportion des uns et des autres et non à leur valeur absolue.

---

(1) Voir tableau 1 à la fin de ce chapitre.

## 2. RÉPARTITION DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU SELON LA TAILLE DES ÉTABLISSEMENTS OÙ SONT SITUÉS CES EMPLOIS

Emplois tertiaires de bureau selon le secteur et la taille de l'établissement  
(Estimations (1))

Secteurs Taille	Administrations	Autres tertiaires	Industries et Assimilés	Total
0 à 9 salariés	—	479 439 31%	115 594 16%	595 033 21%
10 à 499 salariés	—	647 813 41%	230 040 32%	877 853 31%
Plus de 500 salariés	552 067 (2)	435 381 28%	363 431 52%	1 350 879 48%
Total	552 067	1 562 633 100%	709 065 100%	2 823 765 100%

Source : Enquête Emploi, mars 1981.

(1) Voir tableau 2, à la fin de ce chapitre.

(2) On a estimé que la taille n'avait pas de signification dans le cas des administrations.

La taille de l'établissement (2), où est situé l'emploi, est souvent en relation avec la nature de cet emploi : ainsi, les emplois des petits établissements sont souvent plus polyvalents, alors que la spécialisation est plus forte dans les grands établissements. De plus, la parcellisation du travail tertiaire nécessite — sauf sous-traitance — un certain développement numérique de l'emploi. Il est apparu utile de situer dans cette perspective l'emploi tertiaire de bureau. On a cependant considéré que la taille n'était pas un critère pertinent dans le cas des administrations (3) que l'on a classées systématiquement dans les établissements de grande taille.

On constate globalement que le poids du tertiaire de bureau est nettement plus fort dans les grands établissements que dans les petits. Cependant, la part des petits et des moyens établissements n'est pas négligeable :

- 21 % des emplois sont dans des établissements de 10 salariés (4) ;
- 31 % des emplois sont dans des établissements de 10 à 499 salariés ;
- 48 % des emplois sont dans des établissements de plus de 500 salariés.

(2) Dans certains cas, c'est la taille de l'entreprise qu'il faudrait mesurer.

(3) Cette convention n'est que partiellement justifiée ; mais la taille des établissements abritant les emplois de l'administration est particulièrement mal connue.

(4) Ce pourcentage est probablement nettement sous-estimé, compte tenu de la méthode de calcul.

Dans le tertiaire privé, le poids des petits et moyens établissements est particulièrement important (72 %). Ces entreprises employent plus d'un million de personnes dans le tertiaire de bureau.

De façon plus détaillée :

— les emplois de bureau du privé sont plus représentés dans les grands établissements ;

— les emplois de secrétariat le sont plus dans les petits ;

— les emplois de comptables dans les établissements de taille moyenne (les petits établissements pratiquant probablement la sous-traitance).

### 3. LE DÉVELOPPEMENT DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU (5)

Les emplois tertiaires de bureau voient leurs effectifs croître plus vite que ceux de l'ensemble de la population active. Ils ont plus que doublé au cours des dernières 25 années. Et même dans les cinq dernières années, ils ont continué à croître au rythme de 1,4 % l'an alors que l'ensemble des emplois ne progressait plus que de 0,4 % par an.

Plus précisément, sur la période 1954-1975 :

– les emplois de bureau ont vu leur croissance s'accroître passant de 2 % par an à la fin des années cinquante à 4 % au début des années 1970 ;

– le secrétariat a connu une croissance forte surtout à la fin des années 1960 (6 % par an) ;

– la comptabilité a crû moins rapidement (2 à 3 % par an) pendant toute cette période.

Au cours des cinq dernières années 1976-1981 :

Taux de croissance annuels estimations (\*) 1976-1981

Professions	Taux de croissance	Secteurs	Taux de croissance	en %		
				Taille établissement	Taux de croissance	
Employés de bureau plus qualifiés	3,8	Industrie	- 0,7	Industrie	0 à 9	+ 4,1
Employés de bureau moins qualifiés	0,8	Tertiaire privé	+ 2,0		10 à 499	- 0,7
Secrétaires plus qualifiées	4,6	Commerce	+ 1,3		plus de 500	- 1,9
Secrétaires et sténodactylo	1,6	Services (privé)	+ 4,0	Tertiaire (privé)	0 à 9	+ 4,9
Comptables et assimilés	2,5	Banques et Assurances	+ 0,8		10 à 499	+ 1,0
Auxiliaires de comptabilité	0,1	Administrations	+ 2,8		plus de 500	+ 0,5

Source : Enquête Emploi, mars 1981.

(\*) Taux approximatifs : ont surtout une valeur comparative.

(5) Voir tableau 3 à la fin de ce chapitre.

La croissance s'est très nettement ralentie, surtout pour les emplois de bureau (0,9 % par an), alors que le secrétariat et la comptabilité se maintiennent aux alentours de 2 % par an.

Mais on observe une forte différenciation de cette croissance comme le montre le tableau page précédente (6).

- les emplois plus qualifiés voient leur volume augmenter plus vite ;
- les emplois tertiaires de bureau régressent dans l'industrie, alors qu'ils progressent dans les administrations et surtout dans les services ;
- les emplois tertiaires de bureau se développent plus dans les petits établissements que dans les grands.

---

(6) Voir tableau 3 à la fin de ce chapitre.

#### 4. LES ACTIFS EMPLOYÉS DANS LE TERTIAIRE DE BUREAU

##### Répartition par sexe et niveau de diplôme des personnes employées dans le tertiaire de bureau

en %

	Sans diplôme	CAP-BEP BEPC	Baccalauréat	Diplôme de l'enseignement supérieur	Total
Hommes	27	46	20	7	100
Femmes	22	53	20	5	100
Total tertiaire de bureau	23	52	20	5	100
Total popula- tion active	45	33	11	11	100

Source : Enquête Emploi, mars 1981.

22 % des personnes qui travaillent dans le tertiaire de bureau sont des hommes. Si les femmes sont très majoritaires, les effectifs masculins ne sont donc pas négligeables en particulier en comptabilité.

Les personnes occupant ces emplois ont pour plus de la moitié un diplôme de niveau V, les « sans diplôme » représentant moins du quart de la population.

Le tertiaire de bureau accueille donc des personnes nettement plus formées que la moyenne de la population, les diplômes de l'enseignement supérieur étant moins fréquents dans la mesure où les emplois de cadre ont été exclus.

Les hommes ont un niveau de diplôme inférieur à celui des femmes.

## 5. LE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS OCCUPANT DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU (7)

Parmi 100 personnes employées en mars 1981 dans le tertiaire de bureau, 13 ont été recrutées dans l'année (8), soit environ 370 000 recrutements. Parmi ces personnes :

- 2/5 ont changé d'employeurs (dans 75 % des cas, elles occupaient auparavant un emploi tertiaire de bureau) ;
- 1/5 était chômeur ;
- 1/5 était inactif (inactive) ;
- 1/5 sortait de formation initiale (soit 80 000 jeunes formés recrutés (9)).

Les jeunes formés ne représentent donc qu'une part restreinte de l'ensemble des recrutements ; ceci n'est pas propre aux emplois du tertiaire de bureau qui apparaissent plus ouverts aux jeunes, aux chômeurs et aux inactives que la moyenne des emplois.

De façon plus précise, on constate que les recrutements sont :

- plus réduits en ce qui concerne « les emplois de bureau » ;
- plus importants pour les emplois moins qualifiés (sténodactylographes et auxiliaires de comptabilité) ;
- nettement plus fréquents dans les petites entreprises que dans les grandes.

Les emplois les plus qualifiés font plus largement appel à des personnes déjà employées. Les jeunes débutants sont particulièrement représentés dans les recrutements :

- d'auxiliaires de comptabilité (mais moins dans ceux de comptabilité ou de secrétariat qualifié) ;
- de l'administration ;
- des grandes et moyennes entreprises que des petites.

Il semble d'ailleurs que dans les dernières années la part des jeunes dans les recrutements a un peu diminué au profit de celle des chômeurs, phénomène général qui pourrait résulter du développement du chômage.

---

(7) Voir tableau 4 à la fin de ce chapitre.

(8) Au sens de : « ont changé d'entreprise » : voir guide de lecture du tableau 4 en Annexe.

(9) Estimation soumise à une marge d'erreur assez forte (cf. résultats de l'Observatoire EVA).

Les jeunes, effectuant leur service militaire immédiatement après la sortie de formation, apparaissent comme des « inactifs ».

## NOMENCLATURES

### NOMENCLATURE DE PROFESSION

La nomenclature utilisée est le Code des métiers (INSEE - 1975) ;

– emplois de bureau : emploi qualifié, non qualifié, adjoint administratif, employés divers - standardiste, téléxiste, saisie informatique -, (les employés qualifiés et les adjoints administratifs servent d'indicateur de qualification) ;

– secrétaires - sténodactylographes : le Code des métiers ne permet pas la distinction (les secrétaires de direction servent d'indicateur de qualification) ;

– comptables : comptables et aides-comptables (les comptables servent d'indicateur de qualification).

### NOMENCLATURE DE SECTEUR

La nomenclature décrit l'activité de l'établissement où travaille la personne concernée. Le code SECT 14 défini par l'INSEE a été utilisé :

– administrations : services non marchands (code 14) ;

– autre tertiaire : commerce (08), transports et télécommunications (09), services marchands (10), banques et assurances (11, 12, 13) ;

– industrie et assimilés : agriculture (01), industrie y compris énergie (02-07), BTP (08).

**TABLEAU 1**

**RÉPARTITION DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU PAR PROFESSIONS ET SECTEURS (1981)**

Secteurs Emplois	Administrations	Autres tertiaires				Industrie et assimilés		Total
		Total	dont			Total	dont BTP	
			Commerce	Banques et assurances	Services			
Emplois de bureau	361 074 25 %	781 143 55 %	116 619 8 %	297 871 21 %	161 517 11 %	289 710 20 %	25 198 2 %	1 431 927 100 %
Indicateur de qualification (1)	(20 %)	(69 %)	(4 %)	(37 %)	(7 %)	(11 %)	(1 %)	(100 %)
Secrétaire Sténo-dactylographe	158 829 17 %	506 915 55 %	128 278 14 %	63 470 7 %	283 614 31 %	260 360 28 %	58 574 6 %	926 104 100 %
Indicateur de qualification (1)	(10 %)	(57 %)	(20 %)	(7 %)	(27 %)	(33 %)	(6 %)	(100 %)
Comptabilité	32 164 7 %	274 575 59 %	95 768 21 %	26 723 6 %	128 997 28 %	158 995 34 %	37 203 8 %	465 734 100 %
Indicateur de qualification (1)	(7 %)	(57 %)	(19 %)	(6 %)	(27 %)	(36 %)	(9 %)	(100 %)
Total Tertiaire de bureau	552 067 20 %	1 562 633 55 %	340 665 12 %	388 064 14 %	574 128 20 %	709 065 25 %	120 975 4 %	2 823 765 100 %
Poids du tertiaire de bureau dans l'emploi total du secteur (2)	15 %	19 %	13 %	60 %	15 %	8 %	7 %	13 %

Source : Enquête Emploi mars 1981.

(1) L'indicateur de qualification fournit la répartition des emplois les plus qualifiés (nomenclature p.88) entre les secteurs.

(2) Rapport emploi tertiaire de bureau / emploi total du secteur.

**TABLEAU 2**

**RÉPARTITION DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU PAR PROFESSIONS SECTEURS ET TAILLES D'ÉTABLISSEMENT (1981)**

(Estimations (1))

Secteurs et tailles Professions	Administra- tions	Autres tertiaires				Industrie et assimilés				Total
		Total	0 à 9 salariés	10 à 499 salariés	plus de 500 salariés	Total	0 à 9 salariés	10 à 499 salariés	plus de 500 salariés	
Emplois de bureau	361 074 25 %	781 143 55 %	203 468 14 %	286 111 20 %	291 564 21 %	289 710 20 %	35 498 2 %	65 114 5 %	189 098 13 %	1 431 927 100 %
Secrétariat Sténodactylographie	158 829 17 %	506 915 55 %	188 158 20 %	215 059 24 %	103 698 11 %	260 360 28 %	53 767 6 %	102 406 11 %	104 187 11 %	926 104 100 %
Comptabilité	32 164 7 %	274 575 59 %	87 813 19 %	146 643 31 %	40 119 9 %	158 995 34 %	26 329 6 %	62 520 13 %	70 146 15 %	465 734 100 %
Total Tertiaire de bureau	552 067 20 %	1 562 633 55 %	479 439 17 %	647 813 23 %	435 381 15 %	709 065 25 %	115 594 4 %	230 040 8 %	363 431 13 %	2 823 765 100 %
Poids du Tertiaire de bureau dans l'emploi total du secteur (2)	15 %	19 %	14 %	23 %	22 %	8 %	4 %	9 %	9 %	13 %

Source : Enquête Emploi de mars 1981.

(1) Pour certaines personnes, la taille de l'établissement est inconnue (21 % dans l'industrie, 26 % dans les autres tertiaires). On les a réparties proportionnellement à ceux dont la taille est connue, profession par profession. Ce mode de calcul contribue certainement à sous-estimer le poids des établissements de petite taille.

(2) Rapport emploi tertiaire de bureau / emploi total du secteur.

**TABLEAU 3**

**ÉVOLUTION À LONG TERME DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU**

Emplois	Selon le recensement de :				Selon l'enquête emploi de :	
	1954	1962	1968	1975	1976	1981
Emplois de bureau	642 400	763 820	944 800	1 273 240	1 365 870	1 431 927
Taux de croissance annuel		2,2 %	3,6 %	4,4 %		0,9 %
Secrétaires sténodactylographes	354 740	477 160	683 780	803 000	839 642	926 104
Taux de croissance annuel		3,8 %	6,2 %	2,3 %		2,0 %
Comptables et assimilés	217 180	266 600	302 300	372 700	426 609	465 734
Taux de croissance annuel		2,6 %	2,1 %	3,0 %		1,8 %
Total Tertiaire de bureau	1 214 320	1 507 580	1 930 880	2 448 940	2 632 121	2 823 765
Taux de croissance annuel		2,7 %	4,2 %	3,5 %		1,4 %

Sources : Recensement et Enquête Emploi.

ATTENTION : La méthode utilisée ne permet pas une confrontation directe des effectifs en 1975 (recensement) et en 1976 (enquête Emploi).

TABLEAU 4

RECRUTEMENTS DANS LES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU (1981)

Les recrutements et leurs origines	(a) Effectifs en 1981	(b) Recrutements en 1980-1981 % par rapport à (a)	Origine des recrutements (% par rapport à (b))					Effectifs recrutements de jeunes débutants
			Autres entreprises		Inactivité	Chômage	Jeunes débutants	
			Total	Part du ter- tiaire de bureau				
Ensemble population occupée	21 316 470	12/100	48	—	16	18	18	553 007
Ensemble tertiaire de bureau	2 823 765	13/100	39	(75)	19	21	21	78 506
Employés de bureau	1 431 927	10/100	37	(62)	20	20	23	34 045
Secrétariat plus qualifié Secrétaires et Sténo-dactylo	926 104	14/100 17/100	56 33	(*) (84)	18 21	15 24	11 22	31 982
Comptables et assimilés Auxiliaires de comptabilité	465 734	13/100 18/100	55 37	(84) (*)	13 19	19 14	13 30	12 479
Administrations Tertiaire (Privé) Industrie et assimilés	552 067 1 562 633 709 065	10/100 14/100 12/100	32 41 36	(68) (77) (74)	22 18 22	19 20 24	26 21 18	15 398 48 098 15 010
0 à 9 salariés (1)		16/100	33	(79)	31	17	19	24 836 (2)
10 à 499 salariés (1)		13/100	41	(73)	13	23	23	33 576 (2)
plus de 500 salariés (1)		7/100	43	(78)	12	21	24	20 094

Source : Enquête Emploi de mars 1981.

(1) A la différence des tableaux précédents, les administrations ont été réparties selon la taille déclarée des établissements.

(2) Sous-estimé.

(\*) Chiffres non significatifs.

## GUIDE DE LECTURE DU TABLEAU 4

Les lignes du tableau 4 correspondent à des catégories d'emploi :

- la première fournit à titre de comparaison les chiffres pour l'ensemble de la population active occupée ;
- la seconde, l'ensemble du tertiaire de bureau ;
- les suivantes, des résultats pour ces mêmes emplois, mais plus détaillés par professions, puis par secteurs, enfin par classes de taille.

Pour exposer la signification des colonnes, on suivra l'exemple de la ligne 2 : « ensemble du tertiaire de bureau » :

col. (a) : 2 823 765 personnes travaillaient dans un de ces emplois en mars 1981.

col. (b) : parmi 100 personnes dans cette situation, 13 ne travaillaient pas l'année précédente dans la même entreprise.

Ce sont les recrutements (dans ce calcul, on laisse donc de côté les recrutements suivis par un départ dans la même année).

Les quatre colonnes suivantes indiquent l'origine de ces recrutements l'année précédente :

- 39 % travaillaient dans une autre entreprise ;
- 21 % étaient au chômage ;
- 19 % inactifs (y compris Service national) ;
- 21 % sortaient du système éducatif.

Dans la colonne « autres entreprises », on a fait figurer le cas échéant la part de ceux qui occupaient déjà l'année précédente un emploi tertiaire de bureau (75 % des recrutements venant d'autres entreprises).

Enfin, la dernière colonne fournit les effectifs des recrutements de jeunes sortant directement du système éducatif (à rapprocher des résultats fournis par l'Observatoire EVA).

**CHAPITRE V**

**L'ENTRÉE DANS LA VIE ACTIVE DES JEUNES ISSUS  
DES FORMATIONS TERTIAIRES DE BUREAU**

## 1. L'ENTRÉE DANS LA VIE ACTIVE DES JEUNES

### 1.1. Les certificats d'aptitude professionnelle (CAP) et les brevets d'études professionnelles (BEP) (1)

Une très forte détérioration des conditions d'insertion alors que les CAP (2) préparant au tertiaire de bureau déclinent au profit des BEP, ainsi pourrait-on résumer l'évolution de la situation au niveau V entre 1976 et 1980.

En terme d'effectifs sortant de formation, toutes poursuites d'études décomptées, les CAP de sténodactylo et d'employé de comptabilité déclinent rapidement (moins 10 % par an) alors que le CAP d'employé de bureau se maintient.

Pour les BEP, la croissance des effectifs est en partie compensée par les poursuites d'études et les redoublements plus nombreux : les flux de sortie du BEP de sténodactylo-correspondancière sont stables, alors que ceux des BEP agents administratifs et surtout comptabilité augmentent.

Le risque de chômage s'est considérablement élevé en particulier à l'issue du CAP d'employé de bureau ou du BEP agent administratif et à un moindre degré du CAP de comptabilité ou du BEP de sténodactylo-correspondancière.

Parallèlement l'accès aux emplois homologues aux formations reçues décroît au profit des emplois de bureau — presque toujours peu qualifiés —, des emplois de la vente voire d'emplois ouvriers.

On notera d'ailleurs que dans les spécialités le nombre des emplois occupés neuf mois après la sortie de formation décroît, alors même que les flux de sortie sont stables ou augmentent.

Le BEP de comptabilité semble seul résister à la détérioration du marché du travail : les effectifs des jeunes sortants augmentent, la dégradation du taux de chômage reste limitée, l'accès aux emplois d'aide-comptable paraît préservé.

### 1.2. Les baccalauréats techniques (3)

Les risques de chômage à l'issue des baccalauréats techniques se sont également beaucoup accrus (multiplication par deux pour les bacs G1 techniques administratives et G2 techniques quantitatives de gestion).

Les débouchés se sont peu modifiés sauf en ce qui concerne le bac G3 techniques commerciales — déjà le moins bien situé — pour lequel les accès à des emplois de bureau faiblement qualifiés se multiplient.

---

(1) Voir tableaux 5 et 6 à la fin de ce chapitre.

(2) On n'aborde ici que les préparations par voie scolaire.

(3) Voir tableaux 7 et 8 à la fin de ce chapitre.

### **1.3. Les brevets de techniciens supérieurs (BTS) et les diplômes universitaires de technologie (DUT) (4)**

On assiste à un fort développement du BTS de comptabilité — mais les risques de chômage à l'issue des BTS comme des IUT — restent remarquablement stables sur la période.

D'une façon générale l'accès aux emplois d'encadrement administratif moyen devient plus difficile d'où le renforcement selon les spécialités de la place des emplois de secrétariat ou de comptabilité.

---

(4) Voir tableaux 9 et 10 à la fin de ce chapitre.

## 2. L'ACCÈS AUX EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU DES JEUNES DÉBUTANTS

Si l'on observe la situation (5) des jeunes au mois de mars qui suit leur sortie de formation, on constate que globalement 93 000 (6) occupent des emplois tertiaires de bureau — parmi ceux-ci :

— 40 % sont secrétaires ou dactylos, soit nettement plus que la proportion que représentent ces emplois dans le tertiaire de bureau (33 %) ;

— à l'inverse 29 % seulement sont employés de bureau (au lieu de 51 % dans la population active) ;

— enfin 11 % sont comptables (16 % de la population active).

La répartition sectorielle de ces emplois est voisine de celle de la population active, les administrations étant cependant mieux représentées dans les recrutements de jeunes (surtout employés de bureau et secrétariat).

Les emplois très qualifiés (comptables, secrétaires de direction) sont peu représentés. Les emplois de bureau qualifiés sont nettement moins représentés que dans la population active.

---

(5) Voir tableau 11 à la fin de ce chapitre.

(6) Cette estimation n'est pas cohérente avec celle fournie à partir de l'enquête Emploi dans le chapitre IV tableau 4, qui avance le chiffre de 78 000 en 1981. Cette seconde estimation correspond aux années 1976-1979 et une certaine contraction des recrutements est intervenue. Il n'est pas exclu cependant qu'un certain écart subsiste entre les deux sources.

**TABLEAUX ANNEXES**

**AU CHAPITRE V**

*— pour la définition des niveaux et des  
filères de formations on se reportera au  
chapitre suivant — (Chapitre VI : l'évolution  
des formations conduisant aux emplois  
tertiaires de bureau)*

**TABLEAU 5**  
**TAUX DE CHÔMAGE (1) EN MARS DES JEUNES**  
**SORTIS L'ANNÉE PRÉCÉDENTE DES FORMATIONS TECHNIQUES COURTES**

**1980 - Observatoire EVA**

en %

	CAP			BEP		
	Sténodactylo	Employé de comptabilité	Employé de bureau	Sténodactylo	Comptabilité	Agent administratif
Diplômés	36	41	53	38	34	50
Non diplômés	45	49	59	43	40	48
Total	40	44	55	40	36	49

**1976 - Observatoire EVA**

Total	30	27	38	20	25	31
-------	----	----	----	----	----	----

**1976-1980 - Observatoire EVA**

Évolution du nombre des jeunes sortant des filières de formation (2)	- 11	- 13	- 1	- 2	4	2
--	------	------	-----	-----	---	---

(1) Taux de chômage : chômeurs/actifs occupés + chômeurs.

Les inactifs (service militaire y compris) n'interviennent pas dans le calcul.

(2) Taux annuel. Il s'agit des jeunes réellement sortants (toutes réorientations dans l'appareil de formation exclues).

TABLEAU 6

EMPLOIS OCCUPÉS EN MARS PAR LES JEUNES  
SORTIS L'ANNÉE PRÉCÉDENTE DES FORMATIONS TECHNIQUES COURTES

1976 et 1980 – Observatoire EVA

en %

Formation		Année	Employés de bureau	Secrétaires sténo-dactylo	Comptables Aides-comptables	Autres emplois tertiaires	Autres emplois	Total	
CAP	Sténodactylo	1976	15	64	2	12	7	100	8 329
		1980	20	55	3	17	5	100	4 403
	Employé de comptabilité	1976	24	10	33	22	11	100	7 467
		1980	28	7	24	25	17	100	3 408
	Emploi de bureau	1976	31	20	2	30	17	100	7 938
		1980	34	11	6	30	19	100	5 246
BEP	Sténodactylo	1976	17	64	1	14	4	100	16 114
		1980	21	53	1	12	13	100	11 269
	Comptabilité	1976	25	10	39	13	13	100	9 290
		1980	29	5	39	14	12	100	9 293
	Adjoint administratif	1976	36	19	8	25	12	100	7 053
		1980	39	10	5	26	19	100	5 513

**TABLEAU 7**

**TAUX DE CHÔMAGE (1) EN MARS DES JEUNES  
SORTIS L'ANNÉE PRÉCÉDENTE DES FORMATIONS TECHNIQUES LONGUES**

**1981 – Observatoire EVA**

en %

Sexe	G1	G2	G3
Hommes	(*)	26	30
Femmes	28	30	35
Total	28	29	33
% Hommes (2)	1	19	31

**1978 – Observatoire EVA**

Hommes	(*)	13	19
Femmes	15	16	21
Total	15	15	20
% Hommes (2)	1	19	28

**Évolution 1978 - 1981 – Observatoire EVA**

Évolution des effectifs des jeunes entrant en activité (3)	- 4	0	- 2
--	-----	---	-----

(\*) Non significatif.

(1) Taux de chômage : chômeurs/chômeurs + actifs occupés. Les inactifs n'interviennent pas.

(2) Part des hommes parmi les actifs débutants.

(3) Taux annuel. Il s'agit des jeunes réellement sortants (toute orientation dans l'appareil de formation exclue).

B.Tn G1 : Techniques administratives

B.Tn G2 : Techniques quantitatives de gestion

B.Tn G3 : Techniques commerciales

**TABLEAU 8**  
**EMPLOIS OCCUPÉS EN MARS PAR LES JEUNES**  
**SORTIS L'ANNÉE PRÉCÉDENTE DES FORMATIONS TECHNIQUES LONGUES**  
**1978 et 1981 – Observatoire EVA**

en %

Formation		Secrétariat Sténo-dactylo	Comptabilité	Employés de bureau (1)	Autres emplois	Total	
G 1	1978	52	2	29	17	100	11 794
	1981	51	3	33	13	100	8 775
G 2	1978	6	38	32	24	100	5 919
	1981	6	41	31	22	100	4 924
G 3	1978	17	14	31	38	100	1 903
	1981	10	10	49	31	100	1 862

(1) Les employés de bureau observés sont pour la plupart peu qualifiés.

B.Tn G1 : Techniques administratives  
 B.Tn G2 : Techniques quantitatives de gestion  
 B.Tn G3 : Techniques commerciales

**TABLEAU 9**

**TAUX DE CHÔMAGE (1) EN MARS DES JEUNES**

**SORTIS L'ANNÉE PRÉCÉDENTE DES FORMATIONS TECHNIQUES SUPÉRIEURES COURTES**

**1981 – Observatoire EVA**

en %

	BTS		DUT	
	Secrétariat	Comptabilité	GEA Administration	GEA Finances
Total	11	9	14	

**1976 – Observatoire EVA**

Hommes	–	11	28	11
Femmes	11	7	28	15
Total	11	8	28	14

**Évolution 1976-1981 – Observatoire EVA**

Évolution (2) des effectifs des jeunes sortant de formation	0	+ 10	– 1	
---	---	------	-----	--

(1) Taux de chômage : chômeurs/chômeurs + actifs occupés  
Les inactifs n'interviennent pas.

(2) Taux annuel. Il s'agit de jeunes réellement sortants (toute orientation dans l'appareil de formation exclue).

TABLEAU 10

EMPLOIS OCCUPÉS EN MARS PAR LES JEUNES

SORTIS L'ANNÉE PRÉCÉDENTE DES FORMATIONS TECHNIQUES SUPÉRIEURES COURTES

1976 et 1981 – Observatoire EVA

en %

			Cadres moyens administratifs	Secrétariat	Comptabilité	Emplois de bureau	Autres emplois	Total	
BTS	Secrétariat	1976	18	57	—	12	13	100	4 996
		1981	11	65	2	14	8	100	4 890
	Comptabilité	1976	48	2	16	7	17	100	764
		1981	34	2	45	13	6	100	1 178
DUT	GEA	1976	33	5	11	22	29	100	1 845
		1981	23	5	31	20	21	100	1 860

**TABLEAU 11**  
**ACCÈS AUX EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU**  
**DES JEUNES ENTRANT DANS LA VIE ACTIVE**  
**1976 - 1979 — Observatoire EVA (1)**

	Industrie et assimilés	Tertiaire privé	Commerce	Services	Banques et assurances	Administrations	Total (2)
Emploi de bureau qualifié	1 046 9 %	7 456 68 %	644 6 %	1 177 11 %	3 853 35 %	2 565 23 %	11 560 100 %
Emploi de bureau non qualifié	5 090 20 %	11 295 44 %	2 841 11 %	3 844 15 %	2 598 10 %	9 038 36 %	26 830 100 %
Secrétariat qualifié	573 39 %	735 50 %	221 15 %	295 20 %	141 10 %	168 11 %	1 508 100 %
Secrétariat sténo-dactylo	9 680 26 %	18 328 49 %	3 780 10 %	8 950 24 %	4 253 11 %	9 375 25 %	39 320 100 %
Comptabilité	1 199 32 %	2 146 58 %	492 13 %	1 285 35 %	205 6 %	361 10 %	3 779 100 %
Auxiliaire de comptabilité	2 791 28 %	6 705 66 %	2 098 21 %	3 434 34 %	745 7 %	617 6 %	10 635 100 %
<b>Total</b>	<b>20 379</b> <b>23 %</b>	<b>46 665</b> <b>52 %</b>	<b>10 076</b> <b>11 %</b>	<b>18 985</b> <b>20 %</b>	<b>11 795</b> <b>13 %</b>	<b>22 124</b> <b>25 %</b>	<b>93 632</b> <b>100 %</b>

(1) Ce tableau totalise des insertions observées entre 1976 et 1979.

(2) La colonne Total comprend également quelques personnes pour lesquelles le secteur n'est pas connu.  
Il n'en est pas tenu compte dans les pourcentages.

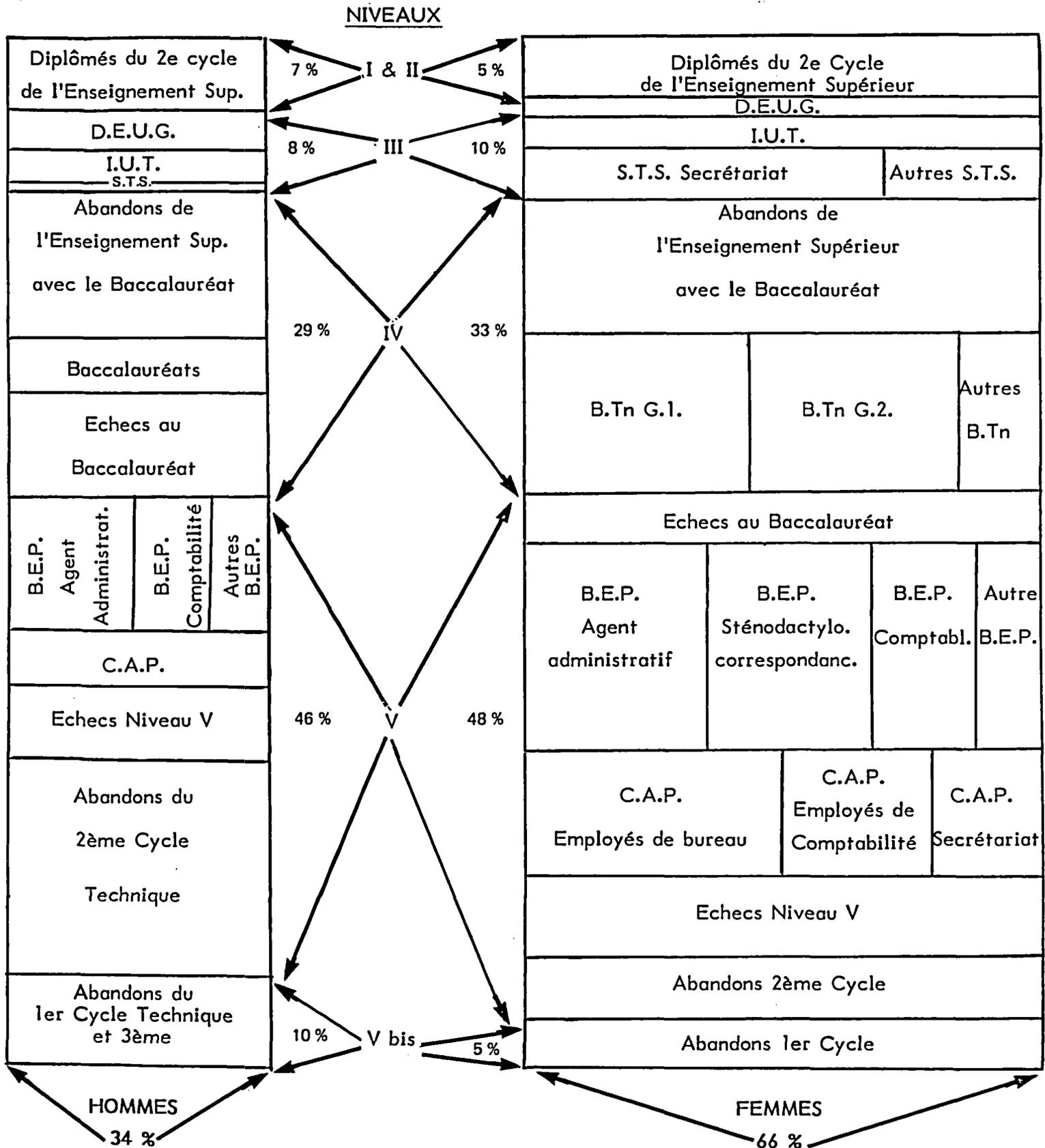
**NOTE DE LECTURE DES TABLEAUX 12, 13, 14 ET 15**

*Les origines scolaires sont représentées par des rectangles :*

- la base de ces rectangles est proportionnelle à la place relative des jeunes gens et des jeunes filles ;*
- ces rectangles sont ensuite divisés proportionnellement aux différentes origines scolaires ;*
- des subdivisions horizontales permettent de repérer — toujours proportionnellement — la place des spécialités les plus importantes.*

**ORIGINE SCOLAIRE DES JEUNES DÉBUTANTS ACCÉDANT À  
DES EMPLOIS DE BUREAU QUALIFIÉS**

1976 - 1979 — Observatoire EVA



ORIGINE SCOLAIRE DES JEUNES DÉBUTANTS ACCÉDANT À  
DES EMPLOIS DE BUREAU NON QUALIFIÉS

1976 - 1979 - Observatoire EVA

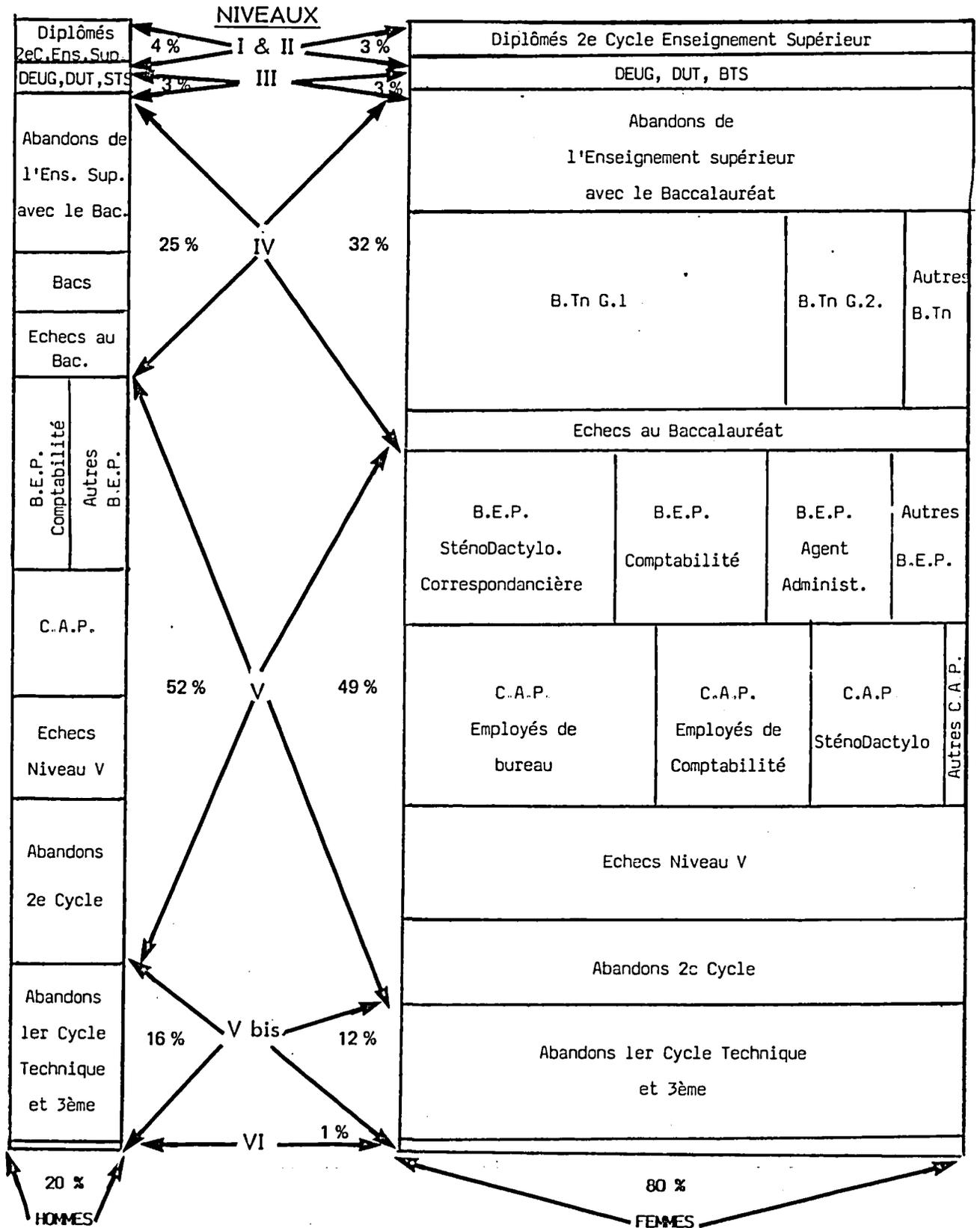
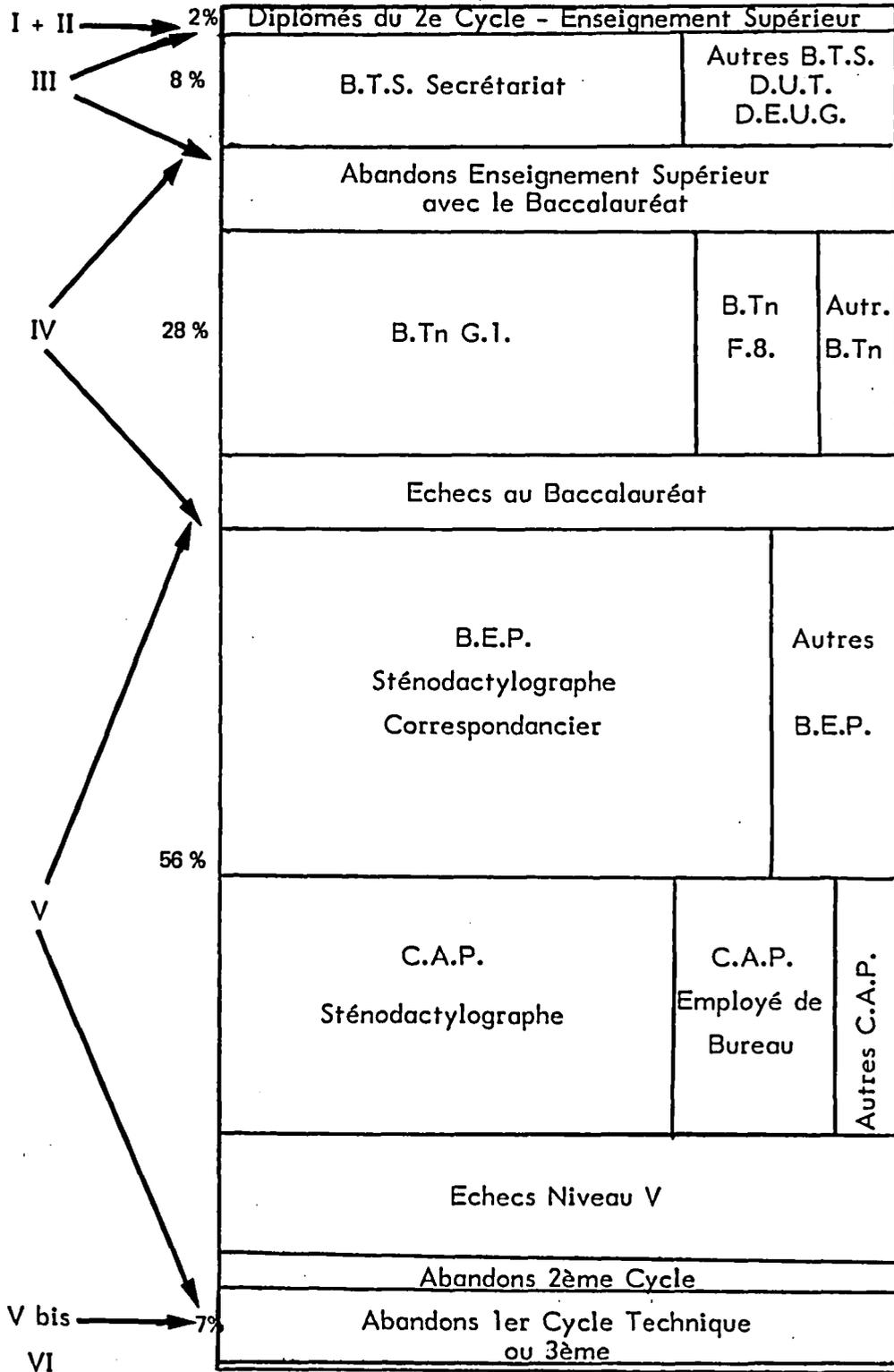


TABLEAU 14

ORIGINE SCOLAIRE DES JEUNES DÉBUTANTS ACCÉDANT À  
DES EMPLOIS DE SECRÉTAIRE, STÉNO-DACTYLOGRAPHE

1976 - 1979 - Observatoire EVA

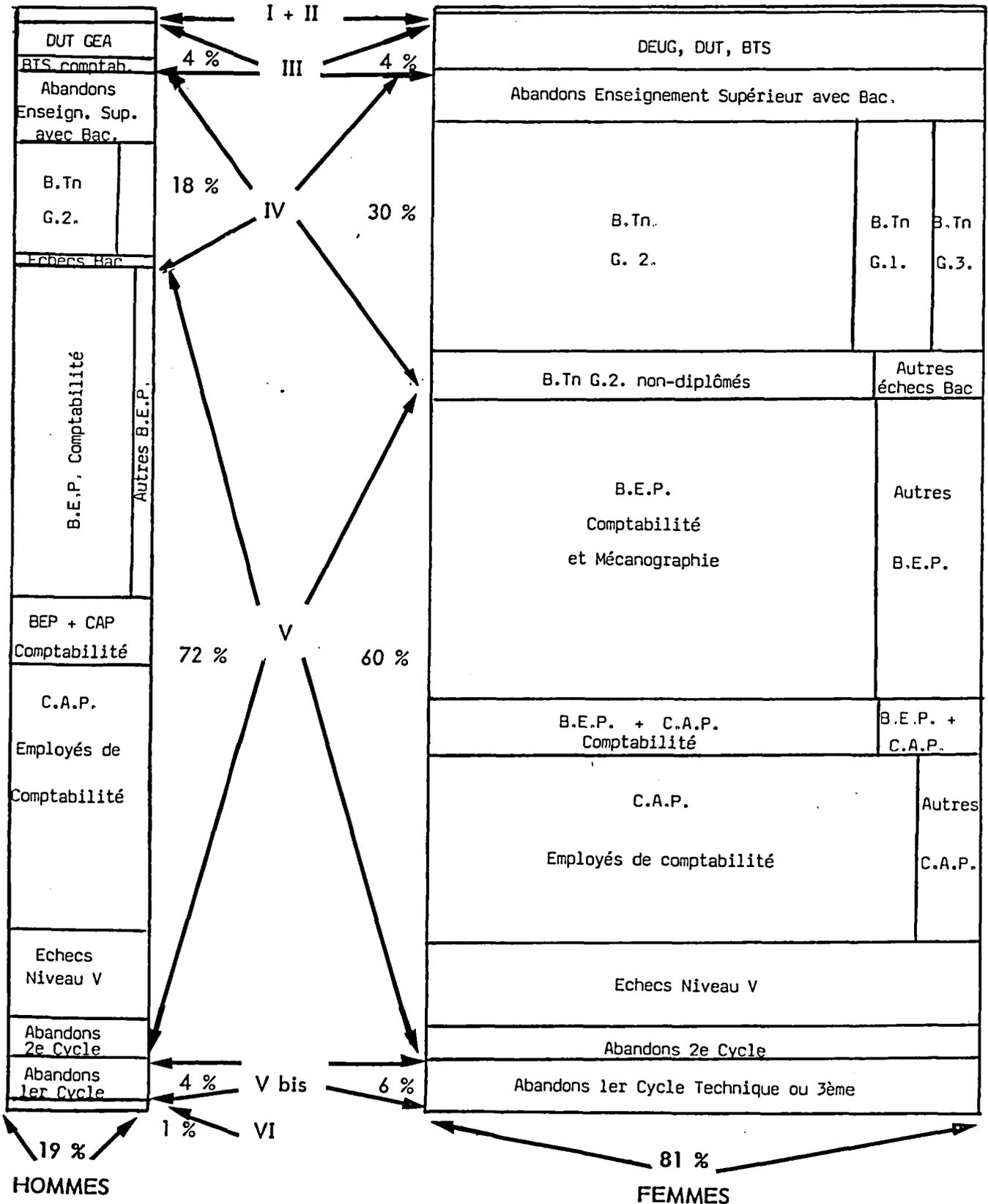


FEMMES (1)

(1) très peu d'hommes accèdent à ces emplois

TABLEAU 15

ORIGINE SCOLAIRE DES JEUNES DÉBUTANTS ACCÉDANT À  
DES EMPLOIS D'AIDE-COMPTABLE  
1976 - 1979 - Observatoire EVA



**CHAPITRE VI**

**L'ÉVOLUTION DES FORMATIONS CONDUISANT  
AUX EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU**

## INTRODUCTION

Le « *monde des employés de bureau* » (1) constitue un ensemble difficile à cerner où coexistent des fonctions diffuses et des spécialités étroites, où s'entremêlent tous les niveaux de culture générale et de formation professionnelle, où le secteur public occupe une place très importante.

Monde contradictoire, s'il en est, où l'utilisation des technologies de pointe voisine avec le maintien des traditions les plus anciennes du « copiste ».

Monde urbain aux origines lointaines de petits fonctionnaires, de salariés du négoce, de la finance ou de la basoche ; monde traditionnellement masculin où la féminisation massive actuelle représente un phénomène récent.

Les emplois tertiaires se sont en partie désurbanisés ; ils ont envahi peu à peu l'ensemble des secteurs d'activité économique : commerce, industrie, services, agriculture. On les rencontre dans des entreprises de toutes tailles, dans les professions libérales, chez les commerçants et les artisans.

Si certains emplois (ou métiers) tels que ceux de sténodactylo, secrétaire, comptable... peuvent être assez facilement repérés, d'autres tout aussi nombreux, échappent à l'analyse et sont mal recensés par les nomenclatures existantes. Certains sont appréhendés par le secteur d'activités de leur entreprise : banques, compagnies d'assurances, caisses de retraites etc. Mais la foule des commis, rédacteurs, administratifs ou gestionnaires se retrouve, suivant le niveau de classification, sous les rubriques : d'employés non spécialisés, cadres moyens des administrations ou personnel d'encadrement des services administratifs, personnel qualifié des dits services etc. dont la caractéristique commune est l'hétérogénéité des fonctions et des origines.

Un tel contexte conditionne assez largement l'évolution des politiques de formation dans ce domaine.

---

(1) Voir : M. CROZIER, *Le monde des employés de bureau*, Paris : Ed. du Seuil, 1965 ; C.W. MILLS, *Les Cols Blancs*, Paris : Ed. du Seuil, (Coll. « Points sciences humaines »), 1970.

**LES GRANDES ÉTAPES D'ÉVOLUTION DE L'APPAREIL ÉDUCATIF**  
(Table de concordance des dénominations des établissements)

Avant 1941	De 1941 à 1960	De 1960 à 1977	Depuis 1977
<p>1) Les établissements scolaires répertoriés ci-dessous remontent au XIXe siècle.</p> <p>2) La loi Astier du 25 juillet 1919 est considérée comme la « charte » de l'enseignement technique. A côté de l'école elle organise des cours professionnels et de perfectionnement et crée le CAP.</p> <p>3) Une loi du 2 août 1918 organise l'enseignement professionnel agricole public.</p> <p>4) La loi du 18 janvier 1929 organise l'apprentissage agricole et la loi (Walter-Paulin) du 10 mars 1937 l'apprentissage artisanal.</p> <p>5) La loi du 9 août 1936 prolonge la scolarité obligatoire jusqu'à l'âge de 14 ans.</p> <p>6) Le décret-loi du 24 mai 1938 institue une formation professionnelle obligatoire pour tous les jeunes de 14 à 18 ans entrés dans la vie active.</p>	<p>1) L'article 9 de la loi Carcopino du 15 août 1941 repris par l'ordonnance du 29 juillet 1945 transforme en « collège » divers établissements du second degré (EPS, EPCI, ...).</p> <p>2) La loi du 21 février 1949 crée les « centres d'apprentissage » généralisant ainsi la formation professionnelle « à l'école » des ouvriers et des employés.</p> <p>3) Un décret du 26 août 1957 met en place une filière technique supérieure (bac + 2) dans les ENP et collèges techniques (sanctionnée par des brevets créés par le décret du 19 février 1952).</p>	<p>1) L'ordonnance n° 59-45 du 6 janvier 1959 prolonge la scolarité obligatoire à 16 ans (mesure effective en 1967).</p> <p>2) Le décret également du 6 janvier 1959 qui porte réforme de l'enseignement (réforme Berthain) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jette les fondements d'un enseignement de premier cycle général unifié ;</li> <li>- amorce l'intégration de l'enseignement technique dans l'enseignement général dont il devient l'une des options ;</li> <li>- ordonne les filières d'enseignement technique en fonction d'une hiérarchie de qualifications professionnelles ;</li> <li>- donne de nouvelles appellations aux établissements (le terme lycée s'applique aux enseignements longs, le terme collège aux enseignements courts).</li> </ul> <p>3) La loi du 2 août 1960 réorganise l'enseignement et la formation professionnelle agricole en les harmonisant avec les enseignements général et technique définis par le décret du 6 janvier 1959.</p> <p>4) Le décret du 3 août 1963 (réforme Fouchet) sépare définitivement l'enseignement secondaire en deux cycles et amorce la séparation des établissements scolaires eux-mêmes avec la création des CES.</p> <p>5) Le décret du 10 juin 1965 portant réforme du second cycle long consacre la fusion des enseignements généraux et techniques.</p> <p>6) Un décret du 7 janvier 1966 crée une nouvelle filière technique supérieure : les IUT.</p> <p>7) La loi du 16 juillet 1971 réforme l'apprentissage en entreprise et crée les centres de formation d'apprentis (CFA).</p>	<p>1) La loi du 11 juillet 1975 et ses décrets d'application du 28 décembre 1976 (réforme Haby) achèvent la partition des établissements en dotant chaque cycle d'enseignement de structures scolaires spécifiques et l'on parle de « l'école », du « collège », du « lycée », du « lycée d'enseignement professionnel ».</p>

TEMPS	PLEIN	classique, moderne, technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lycée</li> <li>- Collège secondaire communal</li> <li>- École primaire supérieure (EPS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lycée</li> <li>- Collège secondaire municipal</li> <li>- Collège national du second degré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lycée d'État</li> <li>- Lycée</li> <li>- Lycée</li> </ul>	<p>En fonction du statut administratif et financier, on distingue les établissements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nationaux ;</li> <li>- municipaux ;</li> <li>- départementaux.</li> </ul> <p>Un décret du 20 mai 1955 permet aux collectivités territoriales de demander la nationalisation de leurs établissements.</p>	Lycée
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- École nationale professionnelle (ENP)</li> <li>- École pratique de commerce et d'industrie (EPCI)</li> <li>- École primaire supérieure professionnelle (EPSP)</li> <li>- École de métiers</li> </ul> <p><i>Nota :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les établissements secondaires classiques et modernes (lycées et collèges) comportaient pour nombre d'entre eux des sections d'enseignement technique appelées sections techniques ou parfois sections pratiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- École nationale professionnelle (ENP)</li> <li>- Collège technique</li> <li>- Collège technique</li> <li>- Collège technique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lycée technique d'État</li> <li>- Lycée technique</li> <li>- Lycée technique</li> <li>- Lycée technique</li> </ul>		

SCOLAIRE	A	Enseignement long :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traditionnellement l'enseignement technique long commençait en quatrième dans tous les établissements et pour l'ensemble des spécialités.</li> <li>- Admission par concours national dans les écoles nationales professionnelles (ENP).</li> <li>- Les collèges techniques (ex : EPCI, EPSP) comportaient des classes de sixième et cinquième techniques dites « préparatoires ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La réforme de 1962 (décret du 14 juin) repousse l'entrée dans l'enseignement technique à la classe de seconde et fait de celui-ci une option du second cycle long des lycées.</li> <li>- En 1960 la mise en place du cycle d'observation supprime les classes de sixième et cinquième préparatoires, la réforme de 1962 les classes de quatrième et troisième techniques.</li> </ul>		
		Enseignement général court	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'enseignement secondaire classique et moderne formait un continuum de la classe de sixième à la terminale et tous les établissements (lycées et collèges) comportaient l'ensemble des classes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Premier cycle de lycée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collège d'enseignement secondaire (CES) (créé par décret du 3 août 1963).</li> <li>- La création des CES (établissements de premier cycle groupant l'ensemble des filières d'enseignement) induit la suppression des premiers cycles de lycées et la transformation des CEG.</li> </ul>	Collège (Établissements de premier cycle général).
		Enseignement technique court	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cours complémentaire (enseignement général court)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collège d'enseignement général (CEG)</li> </ul>		
FORMATION		Enseignement technique court	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sections professionnelles de cours complémentaires qui prennent le nom de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- cours complémentaires industriels (CCI) ;</li> <li>- cours complémentaires commerciaux (CCC).</li> </ul> </li> <li>- Centres d'apprentissage institués par la loi du 21 février 1949 à partir des centres de jeunesse créés pendant la Deuxième guerre mondiale (1).</li> <li>- C'est la mise en place et la généralisation d'une formation scolaire à temps plein préparatoire au CAP (trois ans d'études après les classes de cinquième ou de fin d'études primaires).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sections professionnelles de collège d'enseignement général (CEG)</li> <li>- Collège d'enseignement technique (CET)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sections professionnelles de CEG seront progressivement transformées en collèges d'enseignement technique.</li> <li>- La réforme de 1963 (décret du 3 août) instaure dans les CET, une nouvelle formation en deux ans après la classe de troisième, conduisant au CAP et, à partir de 1969, au BEP (la formation en trois ans subsiste parallèlement).</li> </ul>	Lycée d'enseignement professionnel (LEP) (Établissements de second cycle technique court).
FORMATION EXTRA-SCOLAIRE (cours professionnels apprentissage)			<p>La loi Astier du 25 juillet 1919 et le décret-loi du 24 mai 1938 instituent une « formation professionnelle obligatoire » pour tous les jeunes gens et jeunes filles âgés de moins de 18 ans entrés dans la vie active, qu'ils soient apprentis, ouvriers, employés, dans toutes entreprises industrielles et commerciales de toutes tailles aussi bien publiques que privées.</p> <p>A cet effet sont organisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des cours professionnels conduisant au CAP ou à l'EFAA (sanction prévue par la loi du 10 mars 1937 qui organise l'apprentissage artisanal) ;</li> <li>- des cours de perfectionnement menant au BP ou au brevet de maîtrise (artisanat).</li> </ul>		<p><i>A partir de 1967 :</i></p> <p>La loi d'orientation et de programme sur la formation professionnelle du 3 décembre 1966 autorise, par convention, la transformation de cours professionnels en centres de formation d'apprentis.</p> <p><i>A partir de 1971 :</i></p> <p>La loi du 16 juillet 1971 relative à l'apprentissage généralise les centres de formation d'apprentis (CFA) et les rend obligatoires. Les cours professionnels obligatoires de la loi Astier sont supprimés.</p>	

(1) La loi du 21 février 1949 recouvrait des centres d'apprentissage privés : écoles techniques privées, écoles d'entreprises, ateliers-écoles des chambres consulaires, ...



## 1. CARACTÉRISTIQUES DES FORMATIONS

### 1.1. Le poids de l'enseignement général

Pendant très longtemps, seules les formations générales permettaient l'accès aux emplois tertiaires, en particulier ceux de la fonction publique. On en trouve la trace dans les instructions de septembre 1920 qui précisent :

*« L'école primaire supérieure a pour but de former les hommes qui, sous la direction de chefs sortis des universités et des grandes écoles, constitueront les cadres de l'armée économique et de l'armée administrative. Le cours complémentaire fait des travailleurs instruits ; l'école primaire supérieure tend à produire des contremaîtres, des chefs d'ateliers, des commis des diverses administrations ».*

Sans remonter aussi loin, si l'on se reporte aux années qui ont suivi la Libération, le BEPC constituait encore un palier de sortie important vers la vie active et le baccalauréat apparaissait comme le marchepied des emplois moyens tertiaires souvent regroupés sous le terme générique d'emplois de « rédacteurs ».

Le taux de scolarisation élevé des jeunes filles (à partir des années 1920) leur a permis de prendre, au lendemain de la seconde guerre mondiale, une place prépondérante dans ce secteur d'activité en plein développement et ce, d'autant plus facilement que sévissait par ailleurs une pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

### 1.2. Des formations professionnelles anciennes étroitement liées à la formation générale

Dès le XIX<sup>e</sup> siècle des écoles dites « commerciales » furent créées : « Sup de Co » de Paris a son origine en 1820, HEC fut fondée en 1881, HECJF en 1916. Le Code de l'enseignement technique de 1932 recense dix-sept écoles supérieures de commerce. Il s'agissait là de former les cadres de gestion des entreprises. Au niveau moyen, les écoles nationales professionnelles (ENP) et les écoles pratiques de commerce et d'industrie (EPCI) (2) ancêtres de nos lycées techniques et dont la réglementation remonte à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, comportaient des sections commerciales mais en nombre restreint, et des sections hôtelières.

Cet enseignement dit « commercial » s'est surtout développé à partir de 1920 auprès des établissements de formation générale : lycées, collèges, écoles primaires supérieures (2), cours complémentaires. Et cette situation a perduré lors de la création des centres d'apprentissage en 1949 (ancêtres de nos LEP) dans lesquels les sections commerciales restaient minoritaires.

*« Traditionnellement, selon Michel Crozier (3), deux grandes séries de métiers constituent les noyaux autour desquels s'est cristallisée la notion d'employé : « métiers d'employé de bureau et métiers d'employé de commerce » et les formations ont suivi cette grande distinction avec des spécialisations en fonction de technologies nouvelles ou de secteurs d'activités spécifiques. »*

---

(2) Les écoles pratiques de commerce et d'industrie et les écoles primaires supérieures prirent le nom de « collège » en 1941.

(3) Cf. CROZIER, *op. cit.* p. 15.

C'est ainsi que par rapport aux activités et aux technologies on voit émerger des formations de secrétaires, comptables, mécanographes, employés de commerce... tandis que par rapport au secteur d'activité ou à l'environnement apparaissent après les formations hôtelières : les formations d'employé de banque ou d'assurance, d'employé des transports ou du tourisme, de secrétaire médico-sociale...

De très nombreuses écoles privées préparant surtout aux métiers du secrétariat et de la comptabilité ont vu le jour pour accompagner la diffusion très rapide des « machines à écrire ». On citera parmi les plus connues les établissements Pigier, Grandjean, Bégué, La Femme Secrétaire ou le Secrétariat moderne...

Le secteur tertiaire au sens large a donc pu se développer en bénéficiant d'une main-d'œuvre formée nombreuse issue, d'une part, de l'enseignement général, d'autre part, d'un appareil de formation professionnelle important et diversifié à la fois dans ses spécialités et ses niveaux.

## 2. DE 1945 A 1960 LA MISE EN PLACE DES FORMATIONS PROFESSIONNELLES MODERNES

Les formations professionnelles se caractérisant donc par une très grande hétérogénéité des mesures furent prises pour définir des titres de capacité professionnelle nationaux et réglementer la délivrance des diplômes de l'enseignement technique.

La loi du 4 août 1942 validée, sur la délivrance des titres et diplômes professionnels dispose :

*« Article premier (modifié par la loi validée du 4 octobre 1943).*

*— Les écoles publiques et privées d'enseignement technique industriel et commercial, les écoles par correspondance, les cours professionnels et de perfectionnement, les particuliers, les associations, les sociétés, les syndicats et groupements professionnels, ne peuvent, soit à titre gratuit, soit à titre onéreux, délivrer aucun diplôme professionnel sanctionnant une préparation à l'exercice d'une profession industrielle commerciale ou artisanale.*

*Les diplômes, en fin d'études, ne peuvent être délivrés que dans les conditions fixées par la présente loi.*

*Article 2 (modifié par la loi validée du 4 octobre 1943).*

*— Des examens publics seront organisés pour la délivrance des titres et diplômes sanctionnant les études. La liste de ces titres, les conditions d'inscription des candidats et la composition des jurys d'examen seront fixés par décret.*

.....

*Article 3 (modifié par la loi validée du 4 octobre 1943).*

*— Ne sont pas soumises aux dispositions de la présente loi :*

*1) Les écoles techniques autorisées à délivrer le diplôme d'ingénieur.*

*2) Les écoles nationales d'enseignement technique, les écoles supérieures de commerce et les écoles privées techniques reconnues de même niveau par décision du ministre de l'Éducation nationale ».*

.....

Seuls, peuvent être délivrés aux élèves par les chefs d'établissement, des certificats de scolarité.

— Dans les domaines qui nous intéressent, les textes de base qui définissent les titres et diplômes de capacité professionnelle sont les suivants :

- arrêté du 21 janvier 1946 créant et organisant des certificats d'aptitude professionnelle (CAP) nationaux pour les fonctions relevant du commerce et du travail de bureau ;

- arrêté du 21 février 1949 portant création de brevets professionnels nationaux pour les fonctions relevant du commerce et de l'administration privée des entreprises ;

- décret du 22 janvier 1949 qui définit les titres de capacité professionnelle de l'enseignement technique : BEC, BEH, BEI, BES, BSEC ;

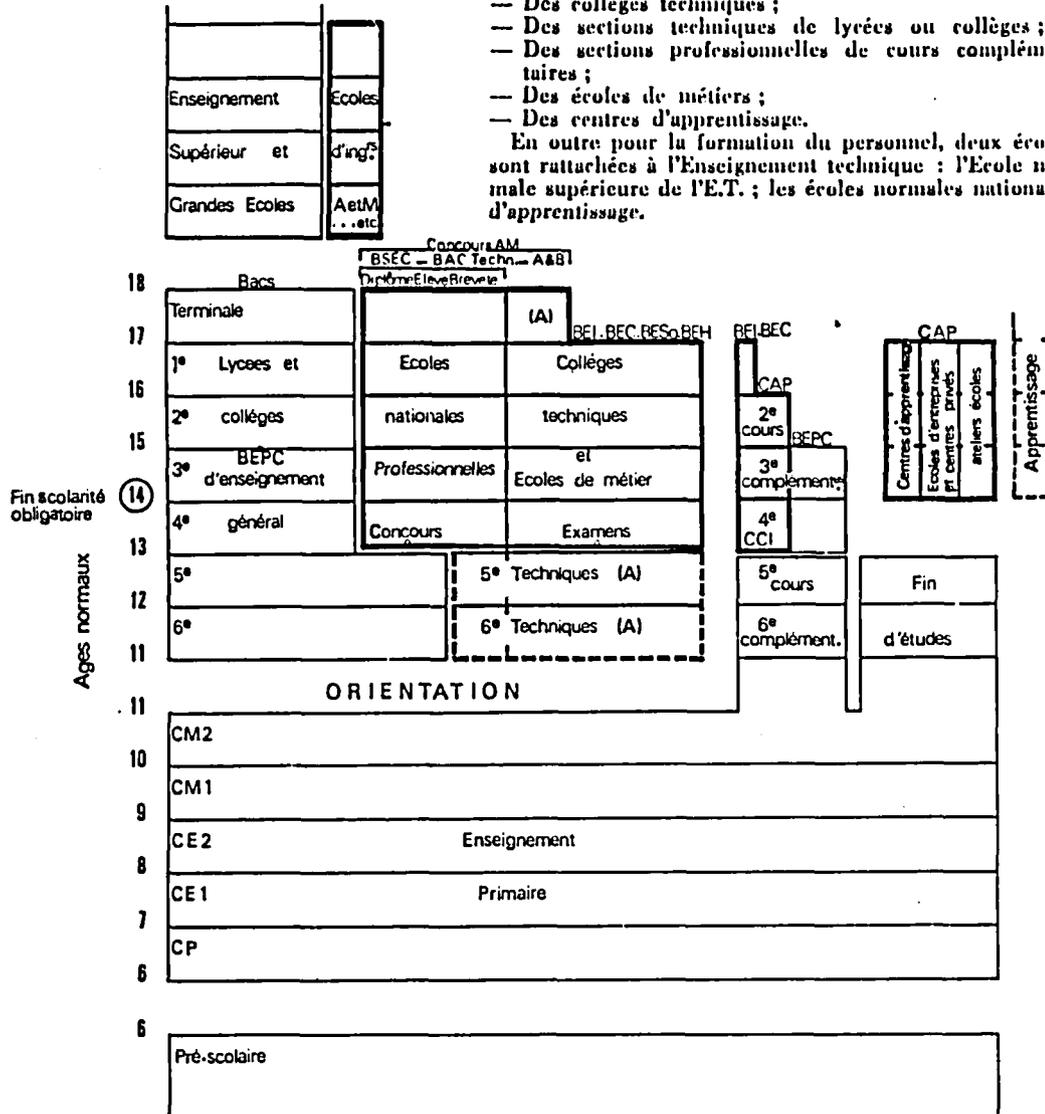
- décret du 19 février 1952 qui instaure les premières formations de techniciens supérieurs (bac + 2 ans) sous le nom de « brevets de technicien »

### STRUCTURE DES ANNÉES 1950

L'Enseignement technique comprend essentiellement :

- Des grandes écoles (Arts et manufactures ; Conservatoire A.M., etc.) ;
- Des écoles nationales d'ingénieurs (A. et M., etc.) ;
- Des écoles professionnelles ;
- Des collèges techniques ;
- Des sections techniques de lycées ou collèges ;
- Des sections professionnelles de cours complémentaires ;
- Des écoles de métiers ;
- Des centres d'apprentissage.

En outre pour la formation du personnel, deux écoles sont rattachées à l'Enseignement technique : l'Ecole normale supérieure de l'E.T. ; les écoles normales nationales d'apprentissage.



(A) Certains établissements seulement

SCHEMA 2

Source : R. JANOD, *op. cit.*

lesquels prendront l'appellation de « brevets de technicien supérieur » en 1962 (décret du 26 février) en application de la réforme de l'enseignement de 1959 ;

- la période se termine par le décret du 6 janvier 1959 portant réforme de l'enseignement qui fixe les structures actuelles de « l'enseignement professionnel » (titre III, articles 29 à 39 inclus) en l'ordonnant par référence à des niveaux de qualifications définis lors des travaux préparatoires au V<sup>e</sup> Plan : professionnels qualifiés, techniciens, techniciens supérieurs...(4).

— En ce qui concerne les établissements d'enseignement, deux dates majeures sont à retenir :

- 1949 avec la loi du 21 février qui crée les « centres d'apprentissage », établissements scolaires à temps plein préparant aux CAP. Ils résultent de la transformation des anciens centres de jeunesse qui avaient été créés par le ministère de l'Armement en 1939 ou par le commissariat à la Jeunesse du Gouvernement de Vichy (un arrêté du 25 mai 1946 les avait rattachés directement aux services de l'Enseignement technique) ;

- 1957 avec le décret du 26 août qui instaure dans les établissements scolaires publics (ENP et collèges techniques) une formation technique supérieure.

— Enfin, le décret du 6 janvier 1959 donne de nouvelles appellations aux établissements. Sont dénommés :

- « lycées » les établissements scolaires qui dispensent un enseignement général long classique, moderne ou technique ;

- « collèges » ceux qui donnent un enseignement court général ou technique.

#### Anciennes dénominations

- Lycée
- Collège national de l'enseignement du second degré
- Collège de l'enseignement du second degré
- École nationale d'enseignement technique
- École nationale professionnelle
- Collège national technique
- Collège technique
- Cours complémentaire
- Centre d'apprentissage

#### Nouvelles dénominations (circulaire du 9 août 1969)

- Lycée d'État
- Lycée (nationalisé)
- Lycée (municipal)
- Lycée technique d'État
- Lycée technique d'État
- Lycée technique
- Lycée technique
- Collège d'enseignement général (5)
- Collège d'enseignement technique (6)

---

(4) L'on doit aux travaux de la Commission de la main-d'œuvre du V<sup>e</sup> Plan la définition des six niveaux de qualifications professionnelles qui servent de base à la nomenclature actuelle des formations. Rapport publié par la Documentation Française, 1966, p. 155.

(5) Les collèges d'enseignement général et les collèges d'enseignement secondaire (créés en 1963) formeront les « collèges » de premier cycle actuels.

(6) Les collèges d'enseignement technique (CET) prendront le nom de « lycées d'enseignement professionnel » (LEP) en 1975.

A cette époque les formations tertiaires présentent des caractéristiques particulières et se distinguent des formations industrielles à plus d'un titre. Elles font une large place à l'enseignement général et se situent à des niveaux plus élevés que la moyenne de référence.

Suivre leur évolution s'avère intéressant pour la compréhension de l'évolution des niveaux de formation de la population active.

### **2.1. Les certificats d'aptitude professionnelle : leur préparation**

L'arrêté du 21 janvier 1946 crée huit CAP nationaux pour « *les fonctions relevant du commerce et du travail de bureau* » :

- CAP pour les fonctions d'employé de bureau ;
- CAP pour les fonctions d'aide-comptable ;
- CAP pour les fonctions de sténodactylographe ;
- CAP pour les fonctions d'employé de banque ;
- CAP pour les fonctions d'employé de bourse ;
- CAP pour les fonctions d'employé d'assurances ;
- CAP pour les fonctions d'aide vendeur étalagiste ;
- CAP pour les fonctions de mécanographe.

On doit rappeler la finalité de ce diplôme devenu au fil des années l'objet de préparations « scolaires » assez massives et le contexte dans lequel il devait se situer.

Le CAP prévu par la loi Astier de 1919 a pris son plein effet en application du décret-loi du 24 mai 1938 qui rend obligatoire la formation professionnelle de tous les jeunes âgés de 14 à 17 ans révolus entrés dans la vie active, quels que soit le statut et la taille des entreprises de toutes natures qui les emploient. Rappelons qu'à cette époque le terme de la scolarité obligatoire (scolarité dans l'enseignement général) était fixé à 14 ans.

Le décret-loi rend donc obligatoire pour tous les jeunes non scolarisés, qu'ils soient non seulement apprentis mais également ouvriers ou employés, la poursuite d'une formation par la voie des cours professionnels ou des cours de perfectionnement.

Ces cours communément appelés « cours de la loi Astier » nécessairement très nombreux, furent organisés par des organismes divers : organismes professionnels ou syndicaux, municipalités, chambres consulaires, organismes privés...

C'est pour sanctionner la formation dispensée dans les cours professionnels que furent institués les CAP nationaux tandis que les cours de perfectionnement conduisaient au brevet professionnel (BP).

Cette formation professionnelle obligatoire pouvait également être suivie dans des établissements scolaires à temps plein : écoles d'entreprises, ateliers - écoles des chambres de commerce, écoles privées.

Les centres d'apprentissage (futurs LEP), dont le statut fut fixé en 1949, furent organisés en conformité avec la législation : ils accueillirent leurs élèves à l'issue de l'enseignement primaire obligatoire, après l'âge de 14 ans ; ils comportèrent trois années d'études conduisant au CAP.

A cette même époque, le monde du travail s'organisait et les « accords PARODI » conduisaient à des négociations collectives de branches. Ces conventions devaient tenir compte de la situation des apprentis et plus largement des jeunes de moins de 18 ans. Le CAP sanctionnant la formation professionnelle obligatoire fut ainsi inscrit dans les conventions collectives

Le CAP est donc avant tout un diplôme de qualification professionnelle. Dans le domaine tertiaire qui fait l'objet de notre étude plusieurs remarques s'imposent :

- les CAP de banque, bourse et assurances sanctionnaient des formations dispensées uniquement dans le cadre des professions ;

- les établissements scolaires publics, très nombreux (cours complémentaires commerciaux, lycées et collèges) qui préparaient aux professions de « secrétariat » et de « comptabilité » étaient orientés principalement vers le BEC. Leurs élèves toutefois se présentaient massivement à l'examen du CAP, instaurant ainsi une tradition qui perdure encore aujourd'hui. Les cours complémentaires commerciaux préparaient à la fois au BEC première partie et au CAP, (une partie d'entre eux néanmoins conduisait au BEC complet) ;

- les sections tertiaires qui s'ouvrirent dans les centres d'apprentissage publics à partir de 1949 furent principalement des sections d'employé de bureau, parfois de mécanographe ;

- en revanche de nombreux établissements privés assuraient une préparation aux CAP d'aide-comptable mais surtout de sténo-dactylo ;

- le CAP d'aide-comptable se situait à un niveau très élevé ;

- le CAP employé de bureau correspondait à un CAP d'employé dit « non spécialisé » répondant aux exigences des catégories traditionnelles des « employés » en particulier des employés de commerce.

## 2.2. Les brevets de l'enseignement technique : BEC, BEH, BES, BSEC

Nous avons vu que la loi validée du 4 août 1942 réglementait la délivrance des titres et diplômes professionnels.

Le décret du 22 janvier 1949 reprenant une législation antérieure définit limitativement les diplômes de l'enseignement technique en son article premier :

*« Les titres de capacité professionnelle de l'enseignement technique délivrés à la suite d'examens publics sont les suivants :*

- 1) *Le brevet supérieur d'études commerciales (première et deuxième parties) BSEC ;*

- 2) *Le brevet d'enseignement commercial (première et deuxième parties) BEC ;*

- 3) *Le brevet d'enseignement hôtelier (premier et deuxième degrés) BEH ;*

*4) Le brevet d'enseignement social (premier et deuxième degrés) BES ».*

Le BEC, le BEH et le BEI sanctionnaient l'enseignement des écoles pratiques de commerce et d'industrie (appelés collèges en 1941) et furent étendus aux sections professionnelles ouvertes dans les établissements d'enseignement général. Ces diplômes furent délivrés à la suite d'examens publics à partir de 1949.

Nous ne nous étendrons pas sur le BEH sanction des écoles hôtelières dont l'origine remonte au début du XX<sup>e</sup> siècle.

*Les sections préparatoires au BEC, fort nombreuses, constituèrent l'essentiel de la formation dispensée dans l'enseignement technique public : collèges techniques, mais aussi sections techniques des lycées, collèges classiques et modernes et cours complémentaires commerciaux.*

*Le BES créé par décret du 24 avril 1948 sanctionnait une formation de secrétaire et d'économiste dans les domaines de la santé et des collectivités.*

*Les BEC, BEH, BES correspondaient au niveau de la classe de première (deux ans après la troisième) mais comportaient en réalité quatre ans d'études, l'enseignement technique démarrant en classe de quatrième. Les classes de quatrième et troisième étaient des classes d'orientation professionnelle où l'enseignement général occupait une place très importante.*

*Le BSEC créé par décret du 11 août 1947 correspondait aux classes terminales de l'enseignement général et comportait une année d'études après le BEC.*

On trouvera ci-après, des données statistiques afférentes à ces examens.

Ces diplômes comportaient des options :

- BES : deux options : secrétariat médico-social et économat ;
- BEC : secrétariat, comptabilité, distribution, mécanographie ;
- BSEC : sensiblement les mêmes spécialités que le BEC avec en sus une option traducteur commercial.

**2.3. Les brevets de techniciens devenus brevets de techniciens supérieurs en 1962**

C'est un décret du 19 février 1952 qui crée ces diplômes d'un type nouveau, accessibles en particulier aux bacheliers et aux titulaires du BSEC.

Un décret du 26 août 1957 crée officiellement les sections de « techniciens supérieurs » dans les écoles nationales professionnelles et les collèges techniques (et établissements assimilés) qui connaîtront un développement important.

Les diplômes créés dans les spécialités tertiaires sont les suivants :

- *BT(S) secrétariat* créé par arrêté du 24 juillet 1953. Il comportait une mention complémentaire : secrétariat de direction. Un arrêté du 6 mars 1962 lui donne sa forme actuelle avec deux options secrétariat de direction, et secrétariat trilingue ;

- *BT(S) comptabilité* créé par arrêté du 11 février 1958. Il comportait trois mentions complémentaires : comptabilité analytique d'exploitation ; contrôle de gestion ; organisation. Un arrêté du 31 juillet 1963 supprime les mentions complémentaires et lui donne sa forme actuelle sous le nom de BTS de la comptabilité et gestion d'entreprise ;

- *BT(S) traducteur commercial* créé par arrêté du 31 mars 1954.

#### 2.4. Les brevets professionnels (BP)

Les BP dont l'origine remonte au décret du 1<sup>er</sup> mars 1931 furent organisés sur le plan national après la Libération pour sanctionner la formation dispensée dans les cours dits de « perfectionnement ». Ils s'adressaient aux titulaires du CAP et aux élèves des écoles d'enseignement technique après deux années de pratique professionnelle assorties de la fréquentation des cours de perfectionnement.

L'arrêté du 21 février 1949 crée dix brevets professionnels « pour les fonctions relevant du commerce et de l'administration privée des entreprises » :

- BP de secrétaire ;
- BP de comptable ;
- BP d'employé de banque ;
- BP d'employé de bourse ;
- BP d'agent du commerce extérieur ;
- BP de vendeur ;
- BP de publicitaire ;
- BP d'employé non spécialisé ;
- BP de chef mécanographe ;
- BP d'assurances.

Les BP tertiaires, très appréciés, bénéficiaient d'une réglementation particulière puisque les bacheliers et les titulaires du brevet supérieur pouvaient, entre autres, y faire acte de candidature.

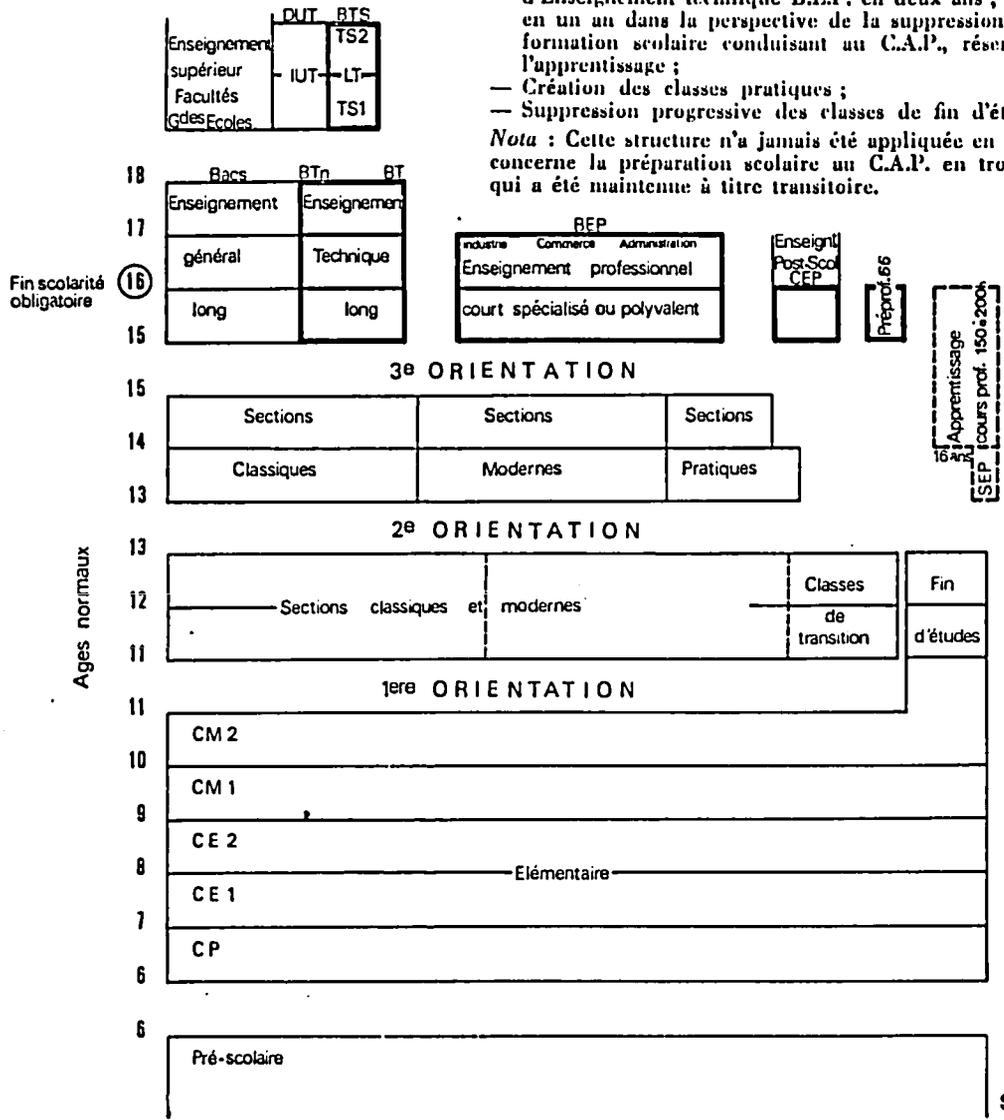
Les BP d'agent du commerce extérieur et le BP de publicitaire seront à l'origine des BTS créés ultérieurement dans ces mêmes spécialités.

Le BP de comptable occupait une place à part puisqu'il permettait d'exercer la profession libérale de « comptable agréé », son niveau de ce fait fut progressivement relevé. La réforme des professions comptables de 1963 en lui substituant le diplôme d'études comptables supérieures (DECS) remettra le BP à sa place réelle.

### STRUCTURE DES ANNÉES 1960

V<sup>e</sup> PLAN 1966-1970. (Réforme 1959 amendée en 1963 et 1965.)

- Création du second cycle technique long : lycées techniques : BTn et BT en trois ans ;
  - Création du second cycle technique court : Collèges d'Enseignement technique B.E.P. en deux ans ; C.E.P. en un an dans la perspective de la suppression de la formation scolaire conduisant au C.A.P., réservée à l'apprentissage ;
  - Création des classes pratiques ;
  - Suppression progressive des classes de fin d'études ;
- Nota* : Cette structure n'a jamais été appliquée en ce qui concerne la préparation scolaire un C.A.P. en trois ans qui a été maintenue à titre transitoire.



SCHEMA 3

Source : R. JANOD, *op. cit.*

### 3. A PARTIR DE 1960 LA DÉFINITION DES FORMATIONS ACTUELLES

#### 3.1. La réforme de l'enseignement de 1959 et ses conséquences

Cette période démarre avec la réforme de l'enseignement instituée par le décret du 6 janvier 1959. Une ordonnance du même jour prolonge la scolarité obligatoire jusqu'à l'âge de 16 ans, cette mesure ne devant toutefois intervenir qu'en 1967 (7).

La réforme définit un « *cycle d'observation* » de deux ans qui devait accueillir tous les élèves en classe de sixième et devait se substituer aux classes de fin d'études primaires.

L'enseignement technique et professionnel commençait donc après ce cycle d'observation, soit après une classe de cinquième soit après les classes de fin d'études primaires, lesquelles fournissaient d'ailleurs les recrutements les plus nombreux des collèges d'enseignement technique.

Or, le cycle d'observation ne se met en place que progressivement aussi le décret de 1959 subit-il des modifications fondamentales en 1962 et 1963 qui constituent en réalité des étapes tout à fait décisives dans l'évolution de notre appareil de formation.

Un décret du 14 juin 1962 crée pour les élèves qui n'intégreraient pas le cycle d'observation, un « *cycle de transition* » et un cycle terminal pratique devant se substituer aux classes de fin d'études primaires.

Un décret du 3 août 1963 crée les collèges d'enseignement secondaire (CES) et institue ainsi des établissements de premier cycle devant regrouper toutes les filières d'enseignement général y compris cycle de transition et cycle terminal.

Un décret également du 3 août 1963 tout à fait important connu sous le nom de « *réforme Fouchet* » reporte tous les enseignements techniques après la classe de troisième. L'enseignement long sera sanctionné par un brevet de technicien (trois ans d'études) puis ultérieurement par un baccalauréat de technicien. L'enseignement court (deux ans d'études) sera sanctionné par un brevet technique (créé sous le nom de brevet d'études professionnelles). La filière préparatoire au CAP en trois ans est supprimée.

En réalité, les classes de fin d'études primaires seront maintenues jusqu'en 1969-1970 et la filière en trois ans préparatoire au CAP, subsistera de ce fait pour accueillir les élèves issus des classes de fin d'études. L'existence légale de cette filière de trois ans sera de nouveau reconnue par la législation de 1971.

Mais le décret du 3 août 1963 conduisit à mettre en place dans les CET des sections en deux ans préparatoires au CAP qui devaient permettre d'expérimenter le nouveau cycle court. Ces sections résulteront pour la majorité d'entre elles de la transformation des sections professionnelles des anciens cours complémentaires (appelés ensuite collèges d'enseignement général). Ces sections formeront l'armature des sections préparatoires au BEP qui ne sera délivré qu'à partir de 1969.

---

(7) La mesure en effet ne devait s'appliquer qu'aux élèves entrés à l'école à l'âge de six ans à la rentrée d'octobre 1959, lesquels atteindraient donc l'âge de quatorze ans en 1967.

Dans le domaine tertiaire qui nous intéresse, toute cette restructuration de l'appareil de formation va conduire :

- à réformer l'enseignement du BEC et du BSEC (régime transitoire à partir de 1965) qui seront remplacés en 1969 par les baccalauréats de technicien G1, G2, G3 ;
- à mettre en place des sections préparatoires au CAP en deux ans (qui se substituent à des sections préparatoires au BEC) lesquelles seront transformées en sections préparatoires au BEP à partir de la rentrée scolaire de 1967 ;
- à développer des formations en trois ans au CAP (après la cinquième) ce qui constitue un phénomène nouveau notamment pour la comptabilité et le secrétariat ;
- à transformer dès la rentrée scolaire de 1963 l'enseignement du BEH en sections de technicien en trois ans (première session du BTH 1966) ;
- à remplacer également les sections préparatoires au BES par des sections de technicien en trois ans, sanctionnées dès 1967 par un brevet de technicien des professions para-médicales et sociales, lequel sera lui-même transformé en baccalauréat de technicien (BTn F8) en 1973.

### 3.2. Récapitulation des nouvelles filières mises en place et des nouveaux diplômes créés :

#### Les certificats d'aptitude professionnelle (CAP)

— le CAP d'employé de bureau est profondément modifié en 1961 et s'enrichit de deux options : commerce et transports. Des sections préparatoires en deux ans seront mises en place, elles constitueront l'expérimentation des BEP commerce et transports créés ultérieurement. Les options du CAP sont supprimées en 1974. Les préparations en trois ans se développent ;

— les autres CAP subissent des modifications de programme et voient leurs effectifs augmenter (le CAP de mécanographe qui avait subi diverses modifications est supprimé en 1974) ;

— les CAP tertiaires sont toujours présentés par des candidats issus d'autres filières de formation, en particulier du cycle long, et plus tard du BEP. Ce qui atteste de la permanence du caractère de « diplôme de qualification professionnelle » attaché au CAP.

#### Les brevets d'études professionnelles (BEP)

La préparation de ces nouveaux diplômes délivrés à partir de 1969 est uniquement scolaire.

— Les BEP tertiaires sont les suivants :

- sténodactylographe-correspondancière
  - commerce
  - comptabilité-mécanographie
  - agent du transport créé par arrêté du 27 mai 1971.
- } créés par arrêté du 24 février 1969

— Le BEP agent administratif créé également par un arrêté du 24 février 1969 devait sanctionner les sections spéciales de préparation aux concours administratifs dont nous avons fait mention ci-dessus et assurer la formation des commis de la fonction publique. Rappelons que dans les années 1955-1960, le BEPC constituait un palier de sortie important et que les recrutements à ce niveau étaient très nombreux. Or, à partir des années 1965 les recrutements commencent à stagner et le nombre de candidats augmente. Bientôt, les concours de ce niveau seront recherchés par les bacheliers qui peu à peu s'imposeront, bloquant ainsi les débouchés des titulaires du BEP qui seront obligés de s'insérer dans le secteur privé. Tenant compte de cette évolution, une réforme récente vient de créer un BEP agent administratif et informatique qui devrait déboucher sur une formation plus polyvalente et plus actuelle.

— Création de BEP pour les professions de banque, bourse et assurances. Traditionnellement, la formation professionnelle était assurée dans le cadre de la profession. La création du BEP pour les professions de la banque, de la bourse et des assurances, par arrêté du 27 avril 1976, instaure une formation scolaire. Les sections assez nombreuses donnent un flux d'élèves qui va en augmentant comme on le verra dans les tableaux statistiques du paragraphe 4. Il convient de s'interroger sur l'extension de ces formations très orientées vers des secteurs d'activités où les possibilités de recrutement ne sont pas en augmentation massive et où les concurrences avec d'autres formations peuvent s'instaurer.

On notera que les BEP sont classés dans le niveau V des formations professionnelles alors que les BEC, BES, BEH, BEI, ont été reconnus de niveau IV.

#### Les brevets de technicien (BT)

— le BT hôtellerie créé par arrêté du 8 janvier 1965 remplace le BEH et est délivré pour la première fois en 1966. Le brevet de technicien comporte une option « réception et tâches de secrétariat » ;

— le BT des professions para-médicales et sociales créé par arrêté du 24 mars 1966, est délivré pour la première fois en 1967 et comporte deux options : secrétaire médico-sociale et adjoint des services de gestion des collectivités. Il remplace le BES, mais n'aura qu'une brève existence puisqu'il sera remplacé par le baccalauréat de technicien F8 (voir ci-dessous) ;

— le BT transports, créé par arrêté du 26 juillet 1971 ;

— le BT tourisme, créé par arrêté du 29 décembre 1970.

#### Les baccalauréats de technicien (BTn)

Les baccalauréats de technicien prévus par un décret du 10 juin 1965 furent institués et réglementés par le décret du 20 novembre 1968. Trois BTn de base concernent les activités tertiaires :

— BTn techniques administratives G1 ;

— BTn techniques quantitatives de gestion G2 ;

— BTn techniques commerciales G3.

Créés tous trois par arrêté du 13 février 1969, ils remplacèrent le BEC et le BSEC à partir de cette même année 1969.

— Le BTn sciences médico-sociales F8 créé par arrêté du 23 juillet 1971 se substitue au brevet de technicien mentionné ci-dessus à partir de 1973.

### **3.3. Les formations techniques supérieures : BTS, DUT**

a) Les brevets de technicien créés depuis 1952 furent transformés, nous l'avons vu plus haut, en brevets de technicien supérieur par arrêté du 2 août 1962 :

— BTS comptabilité et gestion d'entreprise transformé en 1963 lors de la réforme des professions comptables, il a subi depuis de nombreuses modifications de programmes pour répondre aux exigences de la profession. La profession se féminise ;

— BTS secrétariat reste essentiellement féminin et les effectifs des deux options augmentent considérablement ;

— BTS traducteur commercial reste d'un niveau très élevé et les taux de réussite sont faibles. Il est préparé quasi exclusivement par l'enseignement privé ;

— BTS gestion hôtelière créé par arrêté du 9 janvier 1970 est transformé par un arrêté du 8 août 1973 en BTS gestion des hôtels et restauration comportant quatre options dont deux intéressant la gestion (A1 hôtellerie, A2 entreprises de restauration) ;

— BTS assurance créé par un arrêté du 23 juin 1980 (première session d'examen 1982) achève la mise en place d'une filière propre à ce secteur professionnel.

b) Mais, l'innovation essentielle réside dans la mise en place de formations nouvelles au sein des universités dans des instituts universitaires de technologie, créés par un décret du 7 janvier 1966. Ces formations qui auraient dû se substituer aux sections de techniciens supérieurs, connurent un grand développement. Mais point n'est besoin de s'attarder sur ces formations connues de tous.

Les départements qui intéressent cette étude sont les suivants :

— gestion des entreprises et des administrations ;

- option administration ;
- option finances-comptabilité ;
- option personnel.

— statistiques et techniques quantitatives de gestion ;

— techniques de commercialisation ;

— transports logistiques.

Les deux filières IUT et BTS ont continué à se développer parallèlement.

### **3.4. Les brevets professionnels**

La principale remarque intéressant ces diplômes concerne le BP de compta-

ble qui après la réforme des professions comptables de 1963 redevient un BP « comme les autres ». Cette réforme institue un diplôme d'études supérieures comptables classé au niveau des formations techniques supérieures :

– le BP secrétaire voit ses effectifs diminuer régulièrement (une centaine de candidats seulement en 1980) ;

– les BP d'assurances et surtout de banque qui correspondent à des filières promotionnelles et dont la préparation est assurée dans le cadre de la profession voient leurs effectifs croître ;

– le BP comptable reste très apprécié puisque les effectifs accusent même une progression.

### **3.5. La formation professionnelle des adultes (FPA)**

L'on doit en terminant cette étude mentionner les nombreux stages organisés par l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) dans les domaines des emplois de bureau tertiaires (premier et second degrés).

**QUELQUES CHIFFRES COMPLÉMENTAIRES  
POUR ILLUSTRER NOTRE PROPOS (1)**

Diplômes	Présents à l'examen
<b>Session 1955</b>	
— <i>CAP aide-comptable</i> .....	16 761
dont issus des centres d'apprentissage publics ..	664
dont issus des écoles privées .....	3 901
— <i>CAP sténo-dactylo</i> .....	12 037
dont issus des centres d'apprentissage publics ..	1 135
dont issus des écoles privées .....	4 993
— <i>CAP employé de bureau</i> .....	14 870
dont issus des centres d'apprentissage publics ..	6 349
dont issus des écoles privées .....	4 032
— <i>BP comptable</i> .....	3 076
— <i>BP secrétaire</i> .....	497
<b>Session 1960</b>	
— <i>CAP aide-comptable</i> .....	15 218
dont issus des centres d'apprentissage publics ..	785
dont issus des écoles privées .....	4 781
— <i>CAP sténo-dactylo</i> .....	12 398
dont issus des centres d'apprentissage publics ..	1 315
dont issus des écoles privées .....	6 895
— <i>CAP employé de bureau</i> .....	18 385
dont issus des centres d'apprentissage publics ..	2 765
dont issus des écoles privées .....	1 139
— <i>BP comptable</i> .....	1 351
— <i>BP secrétaire</i> .....	421
— <i>BTS secrétariat</i> .....	594
— <i>BTS comptabilité</i> .....	141

(1) Extraits des fascicules annuels de « statistiques des enseignements », publiés par le ministère de l'Éducation nationale (Service central des statistiques et sondages).

## 4. L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS FORMÉS

### 4.1. Avant 1965

– La sortie la plus importante de l'appareil scolaire se fait au niveau du BEC première partie (plus de 20 000 candidats présents à l'examen en 1964).

– Il existe peu de préparations aux CAP dans les établissements publics. La préparation se fait en même temps que l'enseignement préparatoire au BEC dans les cours complémentaires commerciaux. Mais le CAP est un examen prisé par tous les élèves y compris ceux poursuivant des études plus longues.

– Le BSEC progresse peu et reste très minoritaire.

– Les formations hôtelières et sociales progressent lentement.

– Les formations techniques supérieures occupent une place marginale.

– Le BP est apprécié. Le BP de comptable permet d'exercer la profession libérale de comptable agréé.

Le tableau page suivante indique l'évolution des candidats aux examens de « brevets » de 1955 à 1970.

### 4.2. Après 1965

#### a) *Restructuration de l'appareil éducatif*

Cette restructuration va conduire :

– à transformer les sections préparatoires au BEC implantées dans les lycées en sections préparatoires en trois ans, d'abord à un BSEC (régime transitoire) puis au baccalauréat de technicien ;

– à transformer la plupart des sections BEC implantées dans les collèges d'enseignement général en sections préparatoires en deux ans au CAP puis ultérieurement au BEP ;

– à transformer les sections BEH et BES en sections de technicien en trois ans (après la classe de troisième) ;

– à développer dans les collèges d'enseignement technique (futurs LEP) des sections préparatoires aux CAP en trois ans.

**Toutes ces préparations vont connaître une croissance très importante et rapide**

– En premier lieu les sections de technicien en trois ans après la classe de troisième conduisant d'abord au BSEC puis au BTn G (9 713 candidats présents au BSEC en 1966, 26 142 au BTn en 1970).

– Le BEP qui passe de 28 054 candidats présents en 1970 pour les trois

**EVOLUTION DU NOMBRE DES CANDIDATS AUX EXAMENS DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE  
DE 1955 A 1970**

Années	BEC				BSEC				B. E. H.				B. E. S.			
	1ère partie		2ème partie et nouveau régime		1ère partie		2ème partie et nouveau régime		1ère partie		2ème partie et nouveau régime		1ère partie		2ème partie et nouveau régime	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
1955	19 201	8 173	3 384	2 457	399	136	336	196	302	228	2	1	564	239	345	186
1956	20 308	8 137	3 897	2 441	318	155	487	213	434	210	2	1	508	260	379	261
1957	20 755	8 380	4 074	2 551	461	222	510	222	428	240	12	8	588	294	348	222
1958	16 179	7 723	3 667	2 514	310	190	383	217	342	191	9	7	514	306	336	239
1959	17 987	7 834	4 584	3 408	228	123	465	289	307	185	10	3	451	292	332	266
1960	13 052	9 355	3 628	3 240	-	-	811	424	-	-	349	281	561	399	310	271
1961	20 290	14 574	8 779 <sup>(1)</sup>	7 235	-	-	725	556	-	-	363	269	620	449	358	312
1962	-	-	11 926	8 090	-	-	1 767	1 313	-	-	410	321	-	-	534	466
1963	-	-	12 650	9 317	-	-	2 059	1 459	-	-	410	308	-	-	759	615
1964	-	-	20 951	14 546	-	-	3 347	2 413	-	-	424	333	-	-	1 076	918
1965	-	-	27 573	21 485	-	-	6 229	4 507	-	-	398	284	-	-	1 454	1 115
1966	-	-	31 245	22 890	-	-	9 713	7 295	-	-	80	64	-	-	574	341
1967	-	-	31 574	21 028	-	-	13 338	9 620	-	-	10	4	-	-	322	193
1968	-	-	32 227	23 721	-	-	17 555	14 891	-	-	-	-	-	-	63	36
1969	-	-	1 678 <sup>(2)</sup>	969 <sup>(2)</sup>	-	-	14 418	10 628	-	-	-	-	-	-	-	-
1970	-	-	-	-	-	-	2 446 <sup>(3)</sup>	1 869 <sup>(3)</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) Statistiques incomplètes

(3) Manquent Paris et Amiens (environ 1 200 candidats présentés)

spécialités comptabilité, sténo-dactylo et commerce à 51 644 en 1980 (pour les mêmes spécialités). Il faut ajouter le BEP agent administratif qui de 7 397 candidats en 1970 passe à 16 031 en 1980.

— Le développement de sections en trois ans au CAP et la mise en place des BEP (remplaçant pour partie seulement des sections préparatoires au BEC) et la croissance des sections de technicien concourent à la formation de personnels tertiaires à deux niveaux : V et IV, alors que précédemment les flux étaient plus homogènes compte tenu de la prédominance du BEC.

— On doit noter le développement spectaculaire des formations paramédicales et sociales surtout dans la période proche entre 1975 et 1980. Cette croissance est-elle en rapport avec le marché de l'emploi ?

**BES — BT — BTn F8 : évolution des candidats présents à l'examen**

	1965		1968		1970		1973		1975		1980	
	garçons	filles										
<b>BES</b>												
— option secrétariat médico-social .....		1 067										
— option économat .....		387										
<b>BT</b>												
professions paramédicales et sociales :												
— option secrétariat médico-social .....				1 495		2 355						
— option gestion collectivité .....				215	4	191						
<b>BTn F8</b> (sciences médico-sociales) .....							15	3 066	46	4 599	129	9 711

Source : ministère de l'Éducation nationale, *op. cit.*

Les tableaux qui suivent retracent l'évolution des candidats présents aux examens de 1965 à 1980 des CAP, BEP, BEC, BSEC, BTn G, et permettent de se rendre compte des effets de la restructuration de l'appareil scolaire issue des réformes de 1959, 1962, 1965.

Le CAP, dont les effectifs progressent moins que ceux des autres diplômés présente la caractéristique ancienne de rester un « diplôme de qualification » apprécié non seulement par les élèves du cycle court conduisant au BEP mais également par les élèves du cycle long et des candidats de l'extérieur, engagés dans la profession. Nous illustrerons ce propos par les données statistiques de la session 1980.

**Évolution des candidats présents aux examens  
de 1965 à 1980**

**CAP**

	1965		1968		1970		1975		1980	
	garçons	filles								
CAP sténo-dactylo .....	173	28 941	246	33 965	266	32 093	160	34 949	151	36 329
CAP aide-comptable .....	15 384	17 872	17 375	20 149	17 167	22 304	16 731	25 592	13 129	26 350
CAP employé de bureau option commerce .....	2 461	26 167	3 389	27 686	3 641	23 895	167	758	5 816	32 355
option transport .....	329		127	82	123	116	94	85		

**BEP**

	1970		1975		1980	
	garçons	filles	garçons	filles	garçons	filles
BEP sténodactylo-correspondancière	202	13 904	189	21 988	115	24 289
BEP comptabilité	5 509	6 784	6 538	10 099	7 900	13 548
BEP commerce	628	1 027	1 528	2 071	1 909	3 883
BEP agent administratif	2 105	5 272	3 630	8 787	3 889	12 142
BEP agent du transport			285	207	333	277

1<sup>ère</sup> session 1969

1<sup>ère</sup> session 1972

**BEC**

	1965		1968		1970		1975		1980	
	garçons	filles								
BEC secrétariat .....	70	14 396	265	15 927						
BEC comptabilité .....	5 932	6 222	7 701	7 547						
BEC commerce .....	117	836	337	450						

dernière session 1968

**BSEC - BTn G**

	1965		1968		1970		1975		1980	
	garçons	filles								
BSEC secrétariat .....		2 646	217	8 242						
BTn G1 (techniques administratives)					611	12 409	685	22 545	510	26 983
BSEC comptabilité .....	2 207	1 184	4 530	3 481						
BTn G2 (techniques quantitatives gestion)					5 545	4 799	7 439	8 864	9 560	14 040
BSEC distribution .....	-	-	608	380						
BTn G3 (techniques commerciales)					1 757	1 021	4 648	4 021	4 802	5 208

1<sup>ère</sup> session 1969

Source : ministère de l'Éducation nationale, *op. cit.*

Origine scolaire des candidats présents à l'examen

CAP : Session 1980

Origine scolaire		Employé de bureau		Sténodactylographe		Employé de comptabilité	
		garçons	filles	garçons	filles	garçons	filles
PUBLIC	3 <sup>ème</sup> année CAP en 3 ans } 2 <sup>ème</sup> année CAP en 2 ans }	1 179	9 460	23	6 644	2 452	5 795
	Autre année cycle court .....	2 401	8 045	46	12 279	3 941	7 820
	2nd cycle long .....	86	1 999	15	2 256	1 118	2 243
PRIVE	3 <sup>ème</sup> année CAP en 3 ans } 2 <sup>ème</sup> année CAP en 2 ans }	813	6 516	27	6 479	1 591	3 056
	Autre année cycle court .....	693	2 105	25	5 618	1 626	2 597
	2nd cycle long .....	11	42	6	240	84	133
	CFA et cours professionnels	84	604	1	164	142	370
	CNTE .....	16	99	—	107	75	227
	Cours de promotion sociale	126	761	1	636	946	2 133
	Autre origine .....	407	2 724	7	1 906	1 154	1 976
	<b>TOTAL .....</b>	<b>5 816</b>	<b>32 355</b>	<b>151</b>	<b>36 329</b>	<b>13 129</b>	<b>26 350</b>

Source : ministère de l'Éducation nationale, *op. cit.*

b) Mais cette période voit aussi le développement des sections techniques supérieures IUT - BTS.

Le BTS secrétariat est spécifique et n'a pas son équivalent en IUT, il n'en va pas de même pour le BTS comptabilité et gestion d'entreprise où une concurrence s'instaure entre les deux filières.

### Évolution des élèves présents aux examens

#### BTS

	1960		1965		1970		1975		1980	
	garçons	filles								
BTS secrétariat.....		594								
option direction.....				1 341	32	4 570	25	6 310	21	7 936
option trilingue.....				178	1	297	1	1 449	8	1 730
BTS comptabilité .....	141		429	214	1 316	350	1 091	727	1 642	1 916

#### IUT

	1969		1970		1975		1980
	garçons	filles	garçons	filles	garçons	filles	garçons + filles
Administration des collectivités publiques et entreprises .....	576	130	670	226			
option administration .....			145	57	374	454	1 035
option finances/comptabilité .....			143	60	1 429	1 042	3 296
option personnel .....			16	3	216	170	542
Techniques commercialisation .....	43	20	390	117	1 362	745	6 710

Source : ministère de l'Éducation nationale, *op. cit.*

#### c) Le brevet professionnel régresse

Le BP de secrétaire n'attire que peu de candidates ce qui doit correspondre au développement des sections préparatoires au baccalauréat de technicien et des classes de première d'adaptation ouvertes aux titulaires du BEP.

Le BP de comptable qui ne représente plus la même valeur au regard de la profession libérale garde toutefois un nombre important de candidats. On note la féminisation croissante des effectifs comptables.

	1955		1960		1965		1970		1975		1980	
	garçons	filles										
BP comptable .....	3 076		1 351		684	205	865	278	966	440	903	758
BP secrétaire .....		497		421		479	2	270	6	135	1	187

Source : ministère de l'Éducation nationale, *op. cit.*

## 5. LISTE DES DIPLÔMES SANCTIONNANT ACTUELLEMENT DES FORMATIONS « TERTIAIRES DE BUREAU »

### Certificats d'aptitude professionnelle (CAP)

50-3108 – Employé de comptabilité

50-3322 – Employé de bureau

50-3001 – Sténodactylographe

50-3102 – Employé d'assurances

50-3107 – Banque

50-3105 – Employé de bourse

#### *Professions immobilières :*

50-2904 – Option A : Commis d'administrateur de biens et de syndic de copropriété

50-2905 – Option B : Commis d'agent immobilier et de mandataire en vente et de fonds de commerce

### Brevets d'études professionnelles (BEP)

51-2901 – Agent administratif

51-3106 – Comptabilité et mécanographie

51-3002 – Sténodactylographe-correspondancier

#### *Professions de l'assurance, de la banque et de la bourse :*

51-3110 – Option A : Assurance

51-3111 – Option B : Banque et bourse

#### *Commerce :*

51-3314 – Option A : Employé des services commerciaux

51-3315 – Option B : Employé des services de vente

51-3319 – Agent du transport

### Baccalauréats de techniciens (BTn)

43-3306 – Techniques commerciales (G3)

43-3303 – Techniques administratives (G1)

43-3104 – Techniques quantitatives de gestion (G2)

43-3709 – Sciences médico-sociales (F8)

### Brevets de technicien (BT)

42-3917 — Hôtellerie Option B : Réception et tâches de secrétariat

*Tourisme :*

42-3407 — Option A : Voyage et transport de voyageurs

42-3408 — Option B : Information touristique

42-3409 — Option C : Hôtesse

42-3317 — Transports

### Brevets de technicien supérieur (BTS)

32-3101 — Comptabilité et gestion d'entreprise

*Secrétariat :*

32-3001 — Option A : Secrétariat de direction

32-3002 — Option B : Secrétariat trilingue

*Gestion des hôtels et restauration (8) :*

32-3915 — Option A1 : Gestion hôtelière

32-3916 — Option A2 : Gestion d'entreprises de restauration collective

*Hôtellerie — Restauration (9) :*

32-3924 — Option A : Hôtellerie

32-3925 — Option B : Restauration

*Tourisme :*

32-3402 — Option 1 : Techniques de production et de vente

32-3403 — Option 2 : Accueil (guide, interprète, courrier, information, animation)

32-3407 — Option 3 : Administration et aménagement

32-3113 — Assurance (10).

---

(8) BTS supprimés et remplacés par arrêté du 24 juillet 1980. Dernière session d'examen en 1982.

(9) Ce BTS remplace les deux précédents. Première session d'examen en 1983.

(10) Première session d'examen en 1982.

### **Diplôme universitaire technique (DUT)**

#### **Départements :**

- gestion des entreprises et des administrations
  - Option administration
  - Option finances-comptabilité
  - Option personnel
- statistiques et techniques quantitatives de gestion
- techniques de commercialisation
- transports logistiques

### **Brevet de technicien supérieur agricole (BTSA)**

#### **Gestion de l'entreprise agricole**

#### **Autres formations tertiaires**

- Diplôme d'études comptables supérieures
- Stages AFPA de sténodactylo, secrétaire, comptable.

**ANNEXES**

---

## **Annexe 1**

### **BIBLIOGRAPHIE DES ÉTUDES CONCERNANT LE TERTIAIRE DE BUREAU**

Cette bibliographie a été établie à partir d'une exploitation du fonds documentaire du CEREQ et d'une interrogation de la base de données « Emploi-Formation » du fichier FRANCIS.

Cette recherche documentaire s'organise autour de quatre rubriques, reflets des thèmes abordés dans ce dossier :

- Analyse des emplois et des formations.
- Évolution des emplois tertiaires.
- Impact des technologies nouvelles.
- Emplois des banques et assurances.

## I. ANALYSE DES EMPLOIS ET DES FORMATIONS

### Le Répertoire français des emplois

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Les emplois-types de la gestion et de l'administration des entreprises. Cahier 4 du Répertoire français des emplois. Paris : Documentation Française, 1977.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Les emplois-types de l'information et de la communication : information et communication de l'entreprise. Cahier 14-3 du Répertoire français des emplois. Paris : Documentation Française, 1983.

Les documents de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions (ONISEP).

— Collection « *Les cahiers de l'ONISEP* » et plus particulièrement :

• Les métiers de la comptabilité. Les cahiers de l'ONISEP n°2, 2<sup>ème</sup> édition, déc. 1980, 50 p.

• Les emplois du secrétariat. Les cahiers de l'ONISEP n°18, 3<sup>ème</sup> édition, janv. 1983, 64 p.

— Collection « *Avenirs* »

L'information se trouve répartie entre plusieurs numéros de la Collection. Se reporter aux tables des matières annuelles.

### Les publications de l'INSEE

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES. OBSERVATOIRE ÉCONOMIQUE RÉGIONAL DE DIJON. « Les CAP et les BEP du tertiaire » Réd. par S. BAROIN. Dossiers économiques de la Bourgogne n°8, mars-avril 1979, pp. 9-10.

## II. ÉVOLUTION DES EMPLOIS TERTIAIRES

BUTTNER (O.). « Localisations et évolutions de l'emploi industriel et tertiaire ». Par O. Buttner, B. Gomel et R. Mathieu. Cahiers du Centre d'études de l'emploi, n°23, 1981, pp. 72-144.

CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI. Secteur tertiaire et emploi. Bulletin d'information n°52, oct. 1981.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Les emplois tertiaires des entreprises industrielles. Par Florence Audier. Paris : Documentation Française, 1981. (Dossier du CEREQ n°29).

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Étude sur les emplois tertiaires dans l'industrie. Compte rendu de : L'enquête sur les fonctions tertiaires et la sous-traitance. Par Florence Audier. Paris : CEREQ, 1980.

CENTRE D'ÉTUDES PROSPECTIVES D'ÉCONOMIE MATHÉMATIQUE APPLIQUÉES À LA PLANIFICATION. Le tertiaire, arborescence de l'accumulation capitaliste : prolifération et polarisation. Par Alain Lipietz. Paris : CEPREMAP, 1980.

CENTRE DE RECHERCHE SUR LE BIEN-ÊTRE. L'évolution du travail tertiaire. Par Danièle Linhart. Paris : CEREBE, 1978.

CFDT. Le tertiaire éclaté. Paris : le Seuil, 1980.

COMMISSION D'ÉTUDE GÉNÉRALE D'ORGANISATION SCIENTIFIQUE. Nouveaux outils pour la gestion du personnel de secrétariat. Boulogne : CEGOS, 1981.

COMMISSARIAT GÉNÉRAL DU PLAN. Emplois dans les services. Rapport du Groupe de travail. Paris : Documentation Française, 1980. (Préparation du 8<sup>ème</sup> Plan).

CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL. L'emploi dans le secteur tertiaire : avis adopté par le Conseil économique et social. Rapport présenté par M. Pierre Bellon. Paris : Conseil économique et social, 1978.

DÉLÉGATION À L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET À L'ACTION RÉGIONALE. Activités tertiaires et inflation. Institut de recherche et d'information socio-économiques. Par François de Lavergne et Josiane Chatellet. Paris : Documentation Française, 1978.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES. « L'économie des services marchands de 1960 à 1980. Contribution à l'étude du secteur tertiaire ». Par Michel Braibant. In : Archives et documents, n°37, nov. 1981.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES. « Le tertiaire insaisissable ? » Par M. Braibant. Économie et statistique, n°146, juil.-août 1982, pp. 3-17.

### III. L'IMPACT DES TECHNOLOGIES NOUVELLES.

AGENCE NATIONALE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL. Centre d'analyse des données et de documentation. Bibliographie : informatique de gestion, contenu et conditions du travail administratif. Montrouge : ANACT, 1979.

AGENCE NATIONALE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL. Informatique de gestion : contenu et conditions du travail administratif. Par Y. Gateau, J. Gautrat, J.-P. Grolier et alii. Montrouge : ANACT, 1977.

ASSOCIATION FRANÇAISE POUR LA CYBERNÉTIQUE ÉCONOMIQUE ET TECHNIQUE. SICOB « Bureautique ». Actes du congrès 1982. Paris : AFCET, 1982.

ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES D'ENTREPRISES. Étude sur les besoins de formation continue engendrés par le développement de la bureautique. Paris : C3E, 1981.

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL. Microelectronics and office jobs : the impact of the chip on women's employment. Par D. Werneke. Genève : BIT, 1983.

« La Bureautique : informatique et électronique dans les bureaux et secrétariats ». Informatique et gestion, n°86, avril 1977, pp. 21-54.

CENTRE DE RECHERCHES EN ÉCONOMIE INDUSTRIELLE. UNIVERSITÉ DE PARIS XIII. La Bureautique : quelle politique sociale pour quelle technologie. Rapport d'un Groupe de travail réuni sous la présidence de M. Olivier Pastré à la demande de M. Gabriel Mignot, délégué à l'Emploi. Paris : Délégation à l'emploi, 1983.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. L'informatisation des activités de gestion. Mutations en cours et perspectives. Par Chantal Cossalter et Gisèle Denis. Paris : Documentation Française, 1982. (Dossier n°33 du CEREQ).

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. La Bureautique aux U.S.A. Par N. Mandon. Paris : CEREQ, 1982.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Les emplois de secrétariat et emplois de bureau connexes. Analyse des structures professionnelles et de leur évolution. Incidences de l'évolution technologique sur les exigences de qualification et de formation. Paris : CEREQ, 1979.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Incidences de l'introduction des machines à écrire dotées d'une mémoire sur les emplois de secrétariat chargés de dactylographie. Par N. Mandon. Paris : CEREQ, 1977. (Documents du CEREQ, n°31).

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. L'informatisation des activités de bureau : les incidences de l'introduction des machines à écrire dotées d'une mémoire ou machines de traitement de textes sur l'organisation et l'emploi de secrétariat. Par N. Mandon. Paris : CEREQ, 1980. (Thèse de 3<sup>e</sup> cycle).

COCKROFT (David). « L'évolution technique et l'emploi dans les bureaux ». *Revue internationale du travail*, vol. 119, n°6, nov.-déc. 1980, pp. 741-759.

ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SCIENCES SOCIALES. *Les machines de traitement de texte et leurs répercussions sur le personnel concerné. La productivité, enjeu social dans un grand organisme international.* Par Margaret Glogau, sous la dir. de M. Henri Aujac. Paris : École des hautes études en sciences sociales, 1982.

FRAYSSINET (Jean). *La Bureaucratie. L'administration française face à l'informatique.* Paris : Berger-Levrault, 1981. (Coll. « L'administration nouvelle »).

INSTITUT D'ÉTUDES ET DE DÉVELOPPEMENT « ENTREPRISE ET PERSONNEL ». *La bureautique aux États-Unis. Voyage d'étude, juin 1982. Rapport réalisé par Claudine Gillot, avec la collaboration de H. Douard, N. Mandon, et J.-C. Colombat.* Paris : Entreprise et Personnel, 1982.

INSTITUT D'ÉTUDES ET DE DÉVELOPPEMENT « ENTREPRISE ET PERSONNEL ». *L'évolution des métiers de secrétariat consécutive à l'introduction de la bureautique dans les entreprises.* Par Henri Douard, Claudine Gillot. Paris : Entreprise et Personnel, 1981.

INSTITUT DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TECHNIQUE. COMMISSION D'ÉTUDE GÉNÉRALE D'ORGANISATION SCIENTIFIQUE. *Incidences de l'introduction de la bureautique sur les conditions de travail des dactylos.* Par Jacques Melese, Jean Guinet, Anne Broillard, Gérard de Couyssi, Dominique Delaunay. Suresnes : IDET-CEGOS, 1980.

INTERNATIONALES INSTITUT FÜR MANAGEMENT UND VERWALTUNG. *Der Einfluss des Einsatzes neuer Informationstechnik auf Tätigkeiten in der Verwaltung - eine empirische Untersuchung.* Par Angela Dirrheimer. Berlin : IIMV, 1981.

MANDON (Nicole). « Du traitement de texte à la bureautique : Incidence et enjeux pour le personnel de secrétariat et de bureau ». *Revue du SCOM*, n°86, oct.-déc. 1982, pp. 25-30.

SALZMAN (C.). « Étude d'impact de l'informatique sur l'emploi comptable ». *Travail et méthodes*, n°371, mars 1980, pp. 19-25.

UNIVERSITÉ DE PARIS-DAUPHINE. INSTITUT DE RECHERCHE ET D'INFORMATION SOCIO-ÉCONOMIQUE. *Automation, travail et emploi : étude empirique des principaux automatismes avancés et éléments d'approche macro-économique.* Par D. Meyer, J.-L. Truel et R. Zarader. Paris : Université de Paris-Dauphine, 1979.

UNIVERSITÉ PARIS IX-DAUPHINE. U.E.R. SCIENCES DES ORGANISATIONS. *Les attitudes syndicales face à l'informatisation des emplois de bureau : le cas de la CGT.* Par Régine Bercot, sous la dir. de Pierre Rosanvallon. Paris : Université Paris IX-Dauphine, 1982. (Doctorat de 3<sup>ème</sup> cycle).

LEGENDRE (Michèle). Les attitudes et les comportements des employés de bureau parisiens. Paris : CNRS. 1978.

ROGER (Pierre). Employés : le mythe du tertiaire. Paris : Éditions sociales, 1980.

ROY (Jacques). « Les cercles de qualité en milieu administratif ». Revue française de gestion, n°39, janv.-fév. 1983, pp. 58-65.

SAINT-GEOURS (Jean). « Le développement du secteur tertiaire peut-il sauver la croissance et l'emploi ? » Revue d'économie politique, n°3, mai-juin 1982, pp. 291-312.

« Le tertiaire en question : logique de l'informatisation biens ou services ? Prolétarisation et polarisation de l'emploi tertiaire, médicalisation de la société ». Critiques de l'économie politique, n°12, juil.-sept. 1980, pp. 6-144.

UNIVERSITÉ NANCY 2. Groupe de recherche sur l'éducation et l'emploi. VI<sup>ème</sup> colloque : Économie du travail, tenu les 4 et 5 février 1982 à Nancy. Nancy : Université Nancy 2. 1982.

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. Analyse de l'emploi tertiaire : une approche de l'évolution des branches du tertiaire marchand. Par G. de Bonnafos, M. Le Vaillant, D. Sagot-Duvaurox, sous la dir. de M. Vernières. Paris : LES, 1983.

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. Analyse de l'emploi tertiaire. Recherche méthodologique. Par E. Archambault, M. Bertrand, G. de Bonnafos et al.. Paris : LES, 1980.

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. Colloque des 26 et 27 novembre 1981 : Redéploiement des services. Paris : LES, 1981.

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. Études sur les qualifications et emplois du tertiaire. Par J.-P. Faugère, J.-M. Le Gall, E. Verdier, C. Voisin. Paris : LES, 1978.

#### IV. EMPLOIS DES BANQUES ET ASSURANCES

BOISARD (Pierre) RANCHON (Patrick). Informatisation et emploi dans les banques et assurances. Bulletin d'information du Centre d'études de l'emploi, n°46, oct. 1980.

Les Carrières de la banque. In : Les Cahiers de l'ONISEP, n°17, 2<sup>ème</sup> édition, décembre 1980.

CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI. Les effets de l'informatisation sur l'emploi dans le secteur des assurances. Par P. Boisard et P. Ranchon. Paris : CEE, 1980.

CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI. Informatisation et emploi dans les banques. Par P. Adler et N. Dubrulle. Paris : CEE, 1980.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Les emplois-types des assurances. Cahier 1 du Répertoire français des emplois. Paris : Documentation Française, 1975.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Les emplois-types des banques. Cahier 2 du Répertoire français des emplois. Paris : Documentation Française, 1975.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Nouvelles perspectives de l'informatisation dans les banques et les assurances. Par Chantal Cossalter et Loïc Hézard. Paris : CEREQ, 1983. (« Collection des études » n°4).

CENTRE NATIONAL D'ÉTUDES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS. Impact des politiques d'automatisation sur les situations de travail dans deux branches de l'assurance. Par Claire Xavier. Issy-les-Moulineaux : CNET, 1981. (Rapport de stage).

LE GALL (Jean-Marc). La liaison « emploi-formation-qualification » dans les banques. Paris : Université de Paris I, 1978. (Thèse, 3<sup>è</sup> cycle. Travail et Ressources humaines, Paris I, 1978).

UNIVERSITÉ DE PARIS. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. Contenus de travail et qualifications individuelles : étude d'un groupe d'assurances. Par E. Verdier. Paris : LES, 1980. (3<sup>ème</sup> partie de la thèse de 3<sup>è</sup> cycle de E. Verdier).

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. Évolution de la division du travail dans le secteur des assurances. Par E. Verdier. Paris : LES, 1980 (1<sup>ère</sup> partie de la thèse de 3<sup>è</sup> cycle de E. Verdier).

Annexe 2

**LISTE DES TABLEAUX ANNEXES  
AUX CHAPITRES IV ET V**

<b>Tableau 1</b>	<b>: Répartition des emplois tertiaires de bureau par professions et secteurs (1981) . . . . .</b>	<b>p. 89</b>
<b>Tableau 2</b>	<b>: Répartition des emplois tertiaires de bureau par professions, secteurs et tailles d'établissement (1981) (Estimations). . . . .</b>	<b>p. 90</b>
<b>Tableau 3</b>	<b>: Évolution à long terme des emplois tertiaires de bureau. . . . .</b>	<b>p. 91</b>
<b>Tableau 4</b>	<b>: Recrutements dans les emplois tertiaires de bureau (1981) . . . . .</b>	<b>p. 92</b>
<b>Tableau 5</b>	<b>: Taux de chômage en mars des jeunes sortis l'année précédente des formations techniques courtes. . . . .</b>	<b>p. 103</b>
<b>Tableau 6</b>	<b>: Emplois occupés en mars par les jeunes sortis l'année précédente des formations techniques courtes . . . . .</b>	<b>p. 104</b>
<b>Tableau 7</b>	<b>: Taux de chômage en mars des jeunes sortis l'année précédente des formations techniques longues . . . . .</b>	<b>p. 105</b>
<b>Tableau 8</b>	<b>: Emplois occupés en mars par les jeunes sortis l'année précédente des formations techniques longues . . . . .</b>	<b>p. 106</b>
<b>Tableau 9</b>	<b>: Taux de chômage en mars des jeunes sortis l'année précédente des formations techniques supérieures courtes . . . . .</b>	<b>p. 107</b>
<b>Tableau 10</b>	<b>: Emplois occupés en mars par les jeunes sortis l'année précédente des formations techniques supérieures courtes . . . . .</b>	<b>p. 108</b>
<b>Tableau 11</b>	<b>: Accès aux emplois tertiaires de bureau des jeunes entrant dans la vie active . . . . .</b>	<b>p. 109</b>
<b>Tableau 12</b>	<b>: Origine scolaire des jeunes débutants accédant à des emplois de bureau qualifiés . . . . .</b>	<b>p. 111</b>
<b>Tableau 13</b>	<b>: Origine scolaire des jeunes débutants accédant à des emplois de bureau non qualifiés . . . . .</b>	<b>p. 112</b>
<b>Tableau 14</b>	<b>: Origine scolaire des jeunes débutants accédant à des emplois de secrétaire, sténo-dactylographe. . . . .</b>	<b>p. 113</b>
<b>Tableau 15</b>	<b>: Origine scolaire des jeunes débutants accédant à des emplois d'aide-comptable . . . . .</b>	<b>p. 114</b>