

**CENTRE D'ETUDES  
ET DE RECHERCHES  
SUR LES QUALIFICATIONS**

---

**A N P E**

**Dossiers  
bibliographiques**

Volume 3

Le personnel  
de type administratif

Françoise Meunier

**DOCUMENTS DE TRAVAIL**

Numéro 60.3  
Novembre 1990

# DOSSIERS BIBLIOGRAPHIQUES



## LE PERSONNEL DE TYPE ADMINISTRATIF

*Françoise Meunier  
Centre de documentation*

Ce dossier bibliographique a été réalisé à la demande et avec le soutien de  
l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE)

---

C E R E Q

---

Document de travail n° 60.3

Novembre 1990

---



*Ce dossier bibliographique fait partie d'une série de douze titres (voir la liste en dernière page de couverture) réalisés pour l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE). Leur objectif était de fournir un appui documentaire aux groupes de travail de l'ANPE chargés de la refonte du Répertoire opérationnel des métiers et emplois (ROME), utilisé pour le traitement des offres et demandes d'emplois. L'intitulé de chaque dossier reprend donc la terminologie des familles professionnelles définies par l'ANPE.*

*Ce travail de recueil et d'organisation des références bibliographiques a été réalisé à partir du fonds documentaire du CEREQ. Les titres entrés depuis janvier 1988 sont accompagnés d'un résumé.*

*C'est l'ordre chronologique, puis alphabétique, qui a été retenu pour la présentation des références à l'intérieur de chaque rubrique. Ce choix permet au lecteur d'avoir un aperçu de l'ensemble des parutions sur le sujet, ou de privilégier la consultation des références les plus récentes.*

*Les données figurant dans ces dossiers bibliographiques sont essentiellement d'ordre qualitatif. Pour les statistiques existantes, on se reportera aux publications des organismes producteurs, tels l'INSEE, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle ou l'ANPE, et à celles des organisations professionnelles.*

*Ces dossiers ont été réalisés entre septembre 1989 et mai 1990. Pour une éventuelle actualisation de leur contenu, le centre de documentation du CEREQ est ouvert au public sur rendez-vous, du lundi au vendredi, de 14h30 à 17h30.*



# SOMMAIRE

1. LES PERSONNELS DE TYPE ADMINISTRATIF : GENERALITES . . . . .	7
2. FILIERES DE FORMATION ET METIERS . . . . .	11
2.1. Les personnels des fonctions financières, comptables, commerciales, juridiques et personnel . . . . .	11
2.2. Les personnels de secrétariat . . . . .	13
2.3. Insertion professionnelle et rénovation des formations . . . . .	14
3. LES PERSONNELS DE TYPE ADMINISTRATIF ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION . . . . .	18
3.1. Diffusion de la bureautique . . . . .	18
3.2. Bureautique : quelques éléments techniques . . . . .	20
3.3. Evolution des emplois . . . . .	21
4. LES PERSONNELS DES BANQUES ET ASSURANCES . . . . .	27
4.1. Etudes conjointes banques - assurances . . . . .	27
4.2. Les banques . . . . .	30
4.3. Les assurances . . . . .	32

*Date de réalisation : septembre 1989*

---

I - LES PERSONNELS DE TYPE ADMINISTRATIF : GENERALITES

1979

CEREQ.- L'emploi tertiaire dans les secteurs industriels./ Florence Audier. Paris, CEREQ, 195 p. (Document n° 36)

1980

CFDT.- Le tertiaire éclaté./ préf. d'Edmond Maire. Paris, Le Seuil, 371 p.

ROGER Pierre.- Employés, le mythe du tertiaire. Paris, Editions sociales, 217 p.

1982

CENTRE D'ETUDES DE L'EMPLOI.- Dynamique et polarisation spatiale de l'emploi tertiaire de l'industrie. Eléments de problématique./ M.C. Bureau, A. Valeyre. Bulletin d'information du CEE, n° 57-58, oct. 1982, pp. 1-11.

DEBURAL Claude.- Ici l'ombre. Les employés parlent aux employés. Paris, Les Editions ouvrières, 190 p.

INSEE.- Le tertiaire insaisissable ?/ M. Braibant. Economie et statistique, n° 146, juillet-août 1982, pp. 3-17.

INSTITUT EUROPEEN D'EDUCATION ET DE POLITIQUE SOCIALE.- Les regroupements professionnels au niveau ouvrier/employé qualifié./ Jean-Pierre Jallade. Paris, Institut européen d'éducation et de politique sociale, 34 p.

1984

Les employés. Economie et statistique, n° 171-172, nov.-déc. 1984, pp. 109-117.

Les professions intermédiaires. Economie et statistique, n° 171-172, nov.-déc. 1984, pp. 99-108.

1985

CEREQ.- L'emploi tertiaire de l'industrie : quels changements ? / Florence Audier. Formation Emploi, n° 9, janvier-mars 1985, pp. 25-33.

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL.- Les problèmes particuliers aux travailleurs du commerce et des bureaux. Genève, OIT, 112 p.

SILVERA Rachel Brigitte.- Les transformations récentes de l'organisation du travail et de la gestion de la main-d'oeuvre à la Sécurité sociale. Paris, Université de Paris I, 445 p. (Thèse pour le doctorat de troisième cycle en économie des ressources humaines).

La Sécurité sociale est un édifice gigantesque, tant par sa fonction économique et sociale que par la complexité de sa structure et de son mode de fonctionnement. Les objectifs initiaux de la Sécurité sociale ont conféré une place très particulière aux salariés de cette institution. A la limite de l'autogestion, les syndicats en tant "qu'employeur" ont introduit d'importants avantages pour les salariés de l'institution. Certes, son évolution a largement altéré ses objectifs initiaux, mais aujourd'hui encore, l'institution conserve encore toute son originalité.

VALEYRE Antoine.- Croissance et concentration géographique du tertiaire industriel. / A. Valeyre et M.-C. Bureau. Formation Emploi, n° 10, avril-juin 1985, pp. 52-69.

VERNIERES Michel (Dir.).- L'emploi du tertiaire. Paris, Economica, 219 p.

#### 1986

BAILLY Antoine S.- Le secteur tertiaire en question. / A. S. Bailly et D. Maillat. Genève, Editions régionales européennes, 133 p.

CEDEFOP.- Qualifications pour les activités administratives et commerciales au Royaume-Uni, en France et en République fédérale d'Allemagne. / Hilary Steedman. Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes.

Trois monographies nationales (France, Royaume-Uni et RFA) présentent les emplois du secteur tertiaire et les professions administratives et commerciales dans ces états-membres de la CEE, afin d'examiner s'il est possible d'établir des équivalences entre les qualifications demandées dans chaque pays. De plus, une attention particulière a été portée à l'introduction des nouvelles technologies et à leurs répercussions. Chaque étude comprend deux parties : un examen du contexte institutionnel des emplois tertiaires; les répercussions sur ce type d'emplois de l'évolution du marché du travail et des professions en général.

CEREQ.- L'existence statistique des employés non qualifiés. / Gérard Podevin. CEREQ-BREF, n° 19-20, mars-juin 1986, pp. 13-15.

GADREY Jean.- Troisième secteur et deuxième sexe (à propos de l'emploi tertiaire féminin). Clés, n° 7, 1er semestre 1986, pp. 63-70.

#### 1987

BARCET André.- Tertiariation de l'économie, marché du travail et emplois. Economie et humanisme, n° 295, mai-juin 1987, pp. 44-53.

Les services peuvent-ils être autonomes et entraîner l'ensemble de l'économie à être un moteur de la croissance par leur aptitude à créer des emplois ? Par définition, en effet, ils sont en relation avec les autres éléments de l'économie. Actuellement l'enjeu est l'apparition de nouvelles complémentarités et de nouvelles relations entre les entreprises industrielles et les entreprises de services ; il ne s'agit donc pas d'une hypertrophie des services. Ces nouveaux débouchés peuvent participer à la croissance de l'emploi mais ceci exige une modification de la qualité de ces emplois et des formations nécessaires.

BONAMY Joël.- Les services, nouvelle donne pour l'emploi. Economie et humanisme, n° 295, mai-juin 1987, pp. 5-53.

A partir d'une comparaison entre cinq pays (Allemagne fédérale, Etats-Unis, France, Japon, Suède) menée à l'initiative du CERI (Center for Educational Research and Innovation) de l'OCDE, ce dossier pose une question centrale : quels emplois créer dans les services et comment les créer ? Viennent s'y greffer des questions corrolaires, quantitatives et qualitatives, sur l'indépendance du tertiaire : peut-il créer suffisamment d'emplois ? Peut-il avoir une croissance autonome par rapport aux autres secteurs d'activité et à la croissance des gains de productivité ? Ces emplois nouveaux seront-ils qualitativement et socialement satisfaisants ? Correspondent-ils à un autre type de travail ?

Les quatre articles de ce dossier donnent des éléments de réponse sur les thèmes suivants : - l'évolution des ressources humaines dans les services, - le cas des banques et assurances : - l'économie post-industrielle : va-t-on vers un nouveau modèle impliquant l'association des biens et des services qui demanderait des emplois hautement qualifiés ? ; - la tertiarisation de l'économie : jusqu'où et comment peut croître le tertiaire ? Un secteur tertiaire hypertrophié n'est-il pas dangereux pour une économie ? Le constat final de ce dossier est que dans l'immédiat les mutations qualitatives des emplois tertiaires passent par l'adaptation de l'enseignement et de la formation sous toutes ses formes.

CEREQ.- Contribution à l'analyse de l'évolution de l'emploi, des activités et des formations dans le tertiaire de bureau. / Florence Audier et Janine Rannou. Paris, CEREQ, 56 p. (Document de travail n° 28).

CEREQ.- Reconversion et marché local du travail. / Nicole Mandon. CEREQ-BREF, n° 28-29, septembre-décembre 1987, pp. 12-13.

Enquête sur une population d'employés de bureau peu qualifiés (les "petites mains administratives") en vue de mieux appréhender leur reconversion.

INSEE.- Profils de carrière d'un échantillon d'ouvriers et employés. / François Bourguignon et Christian Morisson. Economie et statistique, n° 198, avril 1987, pp. 21-35.

LEMAITRE Pierre.- Approches des coûts administratifs et productivité du tertiaire. Revue française de gestion, n° 63, juin-juillet-août 1987, pp. 84-95.

1988

BIPE et HAUT COMITE EDUCATION-ECONOMIE.- L'avenir des qualifications dans les services. Paris, HCEE, 95 p.

Les économies développées se caractérisent par le poids croissant des activités de services qui sont, semble-t-il, capables de générer des emplois. Devant la difficulté à mener, pour des raisons théoriques et pratiques, une étude prospective sur l'avenir des qualifications dans les services, ce rapport a pour but de donner un premier aperçu des évolutions qui affectent les groupes professionnels des activités de service. Celles-ci se manifestent, entre autres, par une transformation de l'organisation du travail et un accroissement des compétences.

CEREQ.- Qualité et hétérogénéité des emplois de service. / Olivier Bertrand. Formation Emploi, n° 23, juillet-septembre 1988, pp. 19-29.

Si les créateurs d'emploi se situent essentiellement dans le tertiaire, ce secteur est très hétérogène et la qualité de ces emplois est discutée. Cet article propose une typologie des branches tertiaires fondée exclusivement sur les caractéristiques des emplois et de la main-d'oeuvre, conduisant à distinguer :

- les branches où prédominent les emplois techniques et administratifs qualifiés et stables ;
- celles qui occupent surtout un personnel commercial et de service faiblement qualifié et instable ;
- et celles dans lesquelles demeurent de nombreux emplois ouvriers et masculins, avec des conditions d'emplois très différenciées.

Sans prétendre revêtir un caractère permanent, cette typologie peut contribuer à la réflexion sur la qualité des emplois et sur la dynamique d'évolution de l'emploi et de la qualification dans les services.

1989

CEREQ.- Emplois et formation du travail de bureau, de la banque et de l'assurance. Paris, CEREQ, 90 p.

Ce dossier, préparé pour le CEDEFOP (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle), a été composé à partir des différents travaux réalisés par le CEREQ.

L'étude des emplois de bureau et des formations qui y préparent pose un problème particulièrement délicat de délimitation du champ, en termes de spécialisation et de niveau.

Du point de vue de la spécialisation, les emplois de bureau ont un caractère transversal. Suivant les indications données par le CEDEFOP, ceux-ci ne concernent que : les emplois "transversaux de



la gestion des entreprises (notamment ceux du secrétariat et de la comptabilité) ; les emplois spécifiques à différents secteurs de production de services, en particulier ceux des banques et assurances.

Enfin, il faut souligner que, pour cette grande famille d'emplois, la délimitation des niveaux de qualification pose des problèmes quasiment insurmontables. Ainsi, les classifications professionnelles ne permettent guère d'identifier les employés "qualifiés", par opposition soit aux employés "non qualifiés", soit aux professions intermédiaires.

DAUCHOT Michel.- L'évolution des métiers administratifs du tertiaire. CFDT-Aujourd'hui, n° 92, février 1989, pp. 3-9.

Enquête auprès de sièges sociaux de la chimie et du pétrole, par des experts du CEREQ et de l'INPACT, du syndicat et des militants de ses sièges sociaux. Elle permet d'évaluer, pour mieux les maîtriser, les modifications de l'emploi dans le secteur tertiaire, lui-même évolutif, créateur de postes et peu ouvert au syndicalisme. Elle révèle l'atténuation des frontières entre l'administratif, le commercial et le financier, bouleversant les structures de l'entreprise, ainsi que la recomposition et la complexité du contenu du travail tertiaire, dont la qualité dépend de plus en plus de l'accès aux réseaux relationnels et aux sources d'information, de la formation et de la façon de vivre son itinéraire professionnel.

---

## II - FILIERES DE FORMATION ET METIERS

### A - Les personnels des fonctions financière, comptable, commerciale, juridique et personnel

1977

CEREQ.- Répertoire français des emplois. Cahier n° 4 : les emplois-types de la gestion et de l'administration des entreprises. Paris, La Documentation française, pag. multiple.

CEREQ.- Répertoire français des emplois. Cahier n°5 : les emplois-types du commerce et de la distribution. Paris, La Documentation française, 1977, pag. multiple.

1985

MAGLIULO Bruno.- Les métiers de la gestion et de la comptabilité. Paris, L'Etudiant, 217 p.

1986

ONISEP.- Le droit : quels débouchés ? Avenirs, n° 369-370, décembre 1985-janvier 1986, 196 p.

1987

CEREQ.- Contribution à l'analyse de l'évolution de l'emploi, des activités et des formations dans le tertiaire de bureau. / Florence Audier et Janine Rannou. Paris, CEREQ, 56 p. (Document de travail, n° 28).

ONISEP.- La gestion : métiers et formations. Avenirs, n° 380-381, janvier-février 1987, 167 p.

1988

BERTRAND Gérard.- Les métiers de secrétariat et de comptabilité. Personnel, n° 298, août-septembre 1988, pp. 30-35.

Cet article est le produit d'une enquête faite auprès de 150 entreprises. Il examine l'évolution des métiers du secrétariat et de la comptabilité (aide-comptable) en étudiant : les qualifications, le contenu des postes, les rémunérations, l'appréciation individuelle, l'évaluation des postes et du potentiel ainsi que le recrutement et le perfectionnement. En annexe, se trouvent des fiches qui définissent quelques fonctions de base, secrétariat et sténo-dactylographie, les évaluent et apprécient les résultats obtenus par leurs titulaires.

BLANCHARD Claude.- Finance et comptabilité : les nouveaux métiers. Avenirs, n° 397-398, octobre-novembre 1988, 147 p.

Dossier consacré aux nouveaux métiers de la finance et de la comptabilité : les "métiers des capitaux", les responsables de la fonction financière, les comptables en relation avec les entreprises, les formations et un glossaire des termes techniques.

COULON Jean-Claude.- Les professions juridiques de service aux entreprises dans l'Europe de 1992. Paris, Commissariat général du Plan, 2 vol., 289 p. et 260 p.

Cette étude tente de dresser un tableau des professions qui assurent des services juridiques aux entreprises. La première partie est consacrée à l'étude de la situation actuelle en France des professions concernées : quelles sont-elles ? Que représentent-elles ? Quelle est leur clientèle ? A l'horizon 93, la concurrence va s'accroître. Afin de prévoir une évolution de ces professions, l'auteur fait le point de ce qui existe dans les principaux pays étrangers et, entre autres, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en RFA, et aux Etats-Unis. Tel est l'objet de la deuxième partie. Ces constats établis, la dernière partie

est consacrée à une réflexion sur la capacité d'adaptation des professions juridiques de service aux entreprises qui est complétée par des propositions et suggestions.

RICHOUX Gilles.- La fonction financière dans l'entreprise : du passé à l'avenir. Humanisme et entreprise, n° 171, octobre 1988, pp. 77-88.

A l'origine, la fonction financière était, de manière plus ou moins explicite, tenue par le chef d'entreprise assisté de son comptable. Mais une évolution très rapide en a fait une fonction de plus en plus sophistiquée, impliquée dans la stratégie de l'entreprise et liée à l'économie mondiale.

L'auteur dégage plusieurs phases dans cette évolution :

- finance descriptive émergeant de la comptabilité ;
- apparition de théories financières et d'outils mathématiques ;
- fonction financière promue fonction de direction :
- nouvel environnement pour la fonction financière :
- direction financière face à l'avenir.

## B - Les personnels de secrétariat

1982

VINCENT Chantal.- Les métiers du secrétariat. Paris, Editions Marcel Valtat, 223 p.

1983

CEREQ.- Répertoire français des emplois. Cahier n° 14-3 : les emplois-types de l'information et de la communication (information et communication de l'entreprise). Paris, La Documentation française, 130 p.

ONISEP.- Les emplois du secrétariat. Les Cahiers de l'ONISEP, n° 18, 3<sup>e</sup> édition, janvier 1983, 64 p.

1985

ONISEP.- La bureautique. Avenirs, n° 360-361, janvier-février 1985, 128 p.

1986

ADI, ANPE, CENTRE INFO, CEREQ, ONISEP.- Les professions de l'informatique. Paris, La Documentation française, 2 vol. 326 p. et 403 p.

LENOEL Christine.- Les métiers des langues. Paris, L'Etudiant, 216 p.

MEAILLE Sylvie.- Les métiers du secrétariat. Paris, L'Etudiant, 152 p.

1988

BERTRAND Gérard.- Les métiers de secrétariat et de comptabilité. Personnel, n° 298, août-septembre 1988, pp. 30-35.

Cet article est le résultat d'une enquête réalisée auprès de 150 entreprises. Il examine l'évolution des métiers du secrétariat et de la comptabilité (aide-comptable) en étudiant : les qualifications, le contenu des postes, les rémunérations, l'appréciation individuelle, l'évaluation des postes et du potentiel ainsi que le recrutement et le perfectionnement. En annexe, se trouvent des fiches qui définissent quelques fonctions de base, secrétariat et sténo-dactylographie, les évaluent et apprécient les résultats obtenus par leurs titulaires.

DESMAS Brigitte et PALLUT Francine.- La fonction secrétaire en 1989 : un enjeu du management. Journal de la formation continue et de l'EAO, n° 230, 25 novembre 1988, pp. 8-11.

La fonction secrétariat et ses relations avec l'encadrement sont en mutation, face à l'arrivée des nouvelles technologies. Le cadre s'accapare les outils bureautiques autrefois réservés à sa secrétaire, de sorte que l'organisation de leur travail et les relations entre ces deux catégories de personnel doivent être maintenant repensées. La "formation-action cadre/secrétaire" a justement pour but de leur apprendre à revoir les circuits d'information et la répartition des charges de travail.

ONISEP.- Secrétariat et bureautique : nouveaux emplois, nouvelles formations. Les Cahiers de l'ONISEP, n° 18, 4ème édition, février 1988, 56 p.

Ce numéro présente les métiers et formations (du CAP au BTS-DUT) du secrétariat général (dactylographe, opérateur de traitement de texte, secrétaire de direction, comptable, sténodactylographe,...), du secrétariat spécialisé (secrétaires médicale, vétérinaire, juridique, technique,...) et le secrétariat dans la fonction publique (les concours). Un chapitre est consacré à la formation continue.

C - Insertion professionnelle et rénovation des formations

1983

CEREQ.- Dossier formation et emploi : les emplois tertiaires de bureau. Paris, CEREQ, 155 p. (Collection des études n°5).

1984

LAVEAU Jean-Louis et MALO Bernard.- La perception par les entreprises des diplômés et du rôle de la formation initiale dans le domaine de la gestion et de la comptabilité. Formation Emploi, n° 5, janvier-mars 1984, pp. 58-61.

1985

CEREQ.- Les jeunes débutantes dans les emplois de secrétariat. / Françoise BRUAND. Formation Emploi, n° 9, janvier-mars 1985, pp. 34-46.

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPEENNES.- Analyse des formations aux nouvelles technologies de l'information en vue de prévenir les difficultés d'emploi de certains groupes de travailleurs particulièrement vulnérables : les travailleurs féminins. / M. Chalude, C. Jonckheere et M. Lisein-Norman. Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes, 266 p.

1986

CAP, BEP, Bac professionnels : quelles formations pour les ouvriers et employés ? (Dossier). IRETEP, n° 5, 1986, pp. 3-58.

CEREQ.- Emplois de bureau et insertion professionnelle. / Françoise Bruand. Paris, CEREQ, 127 p. (Collection des études n° 24), et CEREQ-BREF, n° 23, novembre-décembre 1986, pp. 10-12.

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS. CENTRE DE FORMATION DES FORMATEURS.- Quelle pédagogie pour les nouvelles technologies ? / Gérard Malglaive. Paris, C2F, 455 p.

- 1 - Les formations et leur contexte
- 2 - Les objectifs et les contenus

KIEFFER Annick.- Le rôle de la formation initiale dans l'entrée au travail des ouvriers et des employés, 1954-1977. Formation Emploi, n° 14, avril-juin 1986, pp. 79-92.

Les qualifications nouvelles et la rénovation des formations et des diplômés. IRETEP, n° 8, 1986, pp. 5-59.

1987

CEREQ.- Rénovation du niveau V de formation. Paris, CEREQ, 192 p. (Collection des études n° 29).

IRED.- Le devenir professionnel de stagiaires en bureautique. Principaux extraits. / Alain Kokosowski et Annie Mioche. Rouen, Institut de recherche et de documentation en sciences sociales, 142 p.

Dans ce rapport, les auteurs s'intéressent à l'insertion professionnelle de jeunes stagiaires ayant reçu un an de formation en bureautique appliquée au secrétariat et à la gestion. A partir d'enquêtes auprès des différents acteurs concernés, à savoir les stagiaires, les entreprises et les formateurs, cette étude a pour objectif de cerner les dimensions quantitatives et qualitatives de l'insertion professionnelle, et de juger de l'efficacité de ce dispositif de formation.

1988

CEJEE.- Le DUT-GEA. Des études à l'emploi. Promotion 1982 des diplômés en gestion des entreprises et des administrations. / Jean-Louis Hermen et F. Bestion. Toulouse, CEJEE, 87 p.

Que deviennent les diplômés du DUT - Gestion des entreprises et des administrations ? A partir d'enquêtes individuelles, collectant des informations sur une période de quatre ans qui suit l'obtention du DUT en 1982, les auteurs étudient le comportement de ces diplômés. Ils s'intéressent plus particulièrement au processus d'insertion, tant en termes de poursuite d'études que d'entrée dans la vie active (accès au premier emploi, durée des phases de recherche d'emploi, acquisition d'expérience professionnelle, accès à un emploi perçu comme définitif...).

CEREQ.- Formation et emploi aux niveaux VI, Vbis et V. Paris, CEREQ, 53 p. (Collection des études n° 38).

Ce travail a été réalisé pour le Haut Comité Education-Economie, à partir des études et des données disponibles, principalement au CEREQ, à l'INSEE et au ministère de l'Education nationale (Direction de l'évaluation et de la prospective). Il concerne l'évolution des sorties du système éducatif, de l'insertion professionnelle et des recrutements aux niveaux VI, Vbis et V de formation. Il en examine également les conséquences sur les concurrences entre jeunes débutants sur le marché du travail. Cette mise en évidence des tendances actuelles devrait aider à apprécier les effets à attendre de l'objectif de développement des sorties au niveau du baccalauréat, et plus particulièrement ses effets sur les jeunes qui ne pourront accéder à ce niveau.

CEREQ.- BTS et DUT tertiaires : un profil de gestionnaire. / Roland Guillon. Formation Emploi, n° 23, juillet-septembre 1988, pp. 30-37.

Les titulaires d'un BTS ou d'un DUT tertiaire ont des classifications et des fonctions variables dans la hiérarchie des emplois selon les secteurs. Les relations qu'on peut décrire entre l'offre et la demande de ces diplômés montrent que les contenus de formation et d'activité en gestion sont un enjeu de leur ajustement.

CEREQ.- BTS et DUT tertiaires : quelle professionnalisation ? / Roland Guillon. Paris, CEREQ, 76 p. (Collection des études n° 35).

Enquête menée auprès des enseignants et des entreprises afin de cerner les spécificités des BTS et DUT tertiaires de diverses spécialités (gestion, comptabilité, commerce) et d'étudier la façon dont ils s'insèrent dans les entreprises de plusieurs secteurs d'activité (industrie, banque, distribution, expertise comptable, etc.). A l'inverse de l'étude similaire menée précédemment sur les BTS et DUT industriels, qui avait révélé chez ceux-ci une double compétence technologique ainsi que l'existence d'une homogénéité dans les statuts, fonctions et filières de mobilité professionnelle, les résultats de la présente étude ne font apparaître aucun espace professionnel comparable. Selon l'auteur, "plutôt qu'une double compétence technologique, ces BTS et DUT acquièrent en formation une polyvalence caractérisée par une formation générale plus ou moins approfondie en gestion et une formation plus spécialisée de comptabilité ou commerciale, avec une capacité d'utilisateur des outils informatiques". L'étude conclut à la nécessité, pour les titulaires de ces diplômes, de faire leurs preuves, notamment en acquérant une formation complémentaire.

KOKOSOWSKI Alain et MIOCHE Annie.- Formations initiales et évolutions des qualifications dans le domaine des emplois de bureau du tertiaire. Situation et devenir du niveau V. Rouen, IRED-GEFSI, 712 p. (Etude réalisée pour le Commissariat général du Plan)

Sous l'effet de l'introduction de l'informatique, les situations de travail dans le tertiaire de bureau ont fortement évolué ces dernières années. Les exigences en compétences nouvelles, technologiques, organisationnelles ou relationnelles, se sont accrues. Comment l'appareil éducatif prend-il en compte ces nouvelles compétences, en particulier au niveau V où se concentrent les formations aux emplois tertiaires ? Quelles sont les conditions d'accès à l'emploi des jeunes formés ? Le présent rapport de recherche s'efforce, pour la région de Haute-Normandie qui souffre de conditions défavorables, de faire le point sur ces questions. A l'aide d'un matériau d'enquête très nourri, les auteurs ont développé leur recherche selon trois perspectives :

- l'analyse des compétences acquises par les élèves en formation (formation initiale, stages "bureautique", stagiaires de la formation professionnelle continue) afin de les confronter avec les compétences requises dans le monde du travail ;
- l'étude du fonctionnement des organismes de formation, avec la mise en évidence de leurs stratégies ;
- l'examen des politiques de recrutement des entreprises qui tendent à pratiquer une sélection au bénéfice des niveaux post-baccalauréat.

1989

CEREQ.- Le DUT "gestion des entreprises et des administrations" : des études à l'emploi. / Francis Bestion et Jean-Louis Hermen. Formation Emploi, n° 26, avril-juin 1989, pp. 37-45.

Que deviennent les diplômés du département GEA d'IUT ? Une enquête auprès des diplômés des quarante-quatre départements GEA

en 1982 donne divers résultats. La formation visant la délivrance d'un diplôme terminal professionnel est de plus en plus utilisée comme moyen d'intégrer des filières longues d'enseignement. Pour les titulaires du seul DUT, le début professionnel est marqué par la déqualification. Par la suite, on observe une forte mobilité professionnelle ascendante. A l'enquête, plus de neuf individus sur dix occupent un emploi. Un sur quatre est déqualifié, mais il est pratiquement toujours considéré comme un emploi définitif.

CEREQ.- Dossier formation et emploi. Niveau IV de formation et baccalauréats professionnels. Paris, CEREQ, 126 p. (Collection des études n° 49).

S'interroger sur le développement des baccalauréats professionnels implique nécessairement une démarche d'anticipation. En effet, les données statistiques ne révèlent aucune béance qui justifierait a priori l'existence de ces nouveaux diplômes et spécifierait la place qu'ils doivent occuper. Par contre, il est possible de préciser des transferts de la population active qui affecteraient nécessairement cette filière et ses diplômés. Tel est l'objectif de ce dossier qui s'efforce de définir et de resituer, dans leur contexte général, le développement du niveau IV de formation et les nouveaux modes de mobilisation des compétences dans l'appareil productif. Ceci permet de décrire des situations plus ou moins contrastées pour lesquelles la mise en place de baccalauréats professionnels n'a pas les mêmes implications et ne prend pas la même signification.

---

### III - LES PERSONNELS DE TYPE ADMINISTRATIF ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

#### A. - Diffusion de la bureautique

##### 1981

MISSIKA J.-L.- Informatisation et emploi : menace ou mutation ? / J.-L. Missika, O. Pastré, D. Meyer, J.-L. Truel, R. Zarader et C. Stoffaes. Paris, La Documentation française, 364 p.

##### 1982

BLASIS Jean-Paul de.- Les enjeux-clés de la bureautique. Paris, Les Editions d'organisation, 223 p.

MARTINEAU Jean.- La bureautique. Paris, Editions McGraw-Hill, 292 p.



METAYER Gérard.- Futurs en tique (bureautique, informatique, robotique, télématique...). Paris, Les Editions ouvrières, 175 p.

1983

UNIVERSITE DE PARIS NORD. CENTRE DE RECHERCHE EN ECONOMIE INDUSTRIELLE.- La bureautique : quelle politique sociale pour quelle technologie ? / Sous la dir. de Olivier Pastré. Villetaneuse, Université Paris-Nord, 171 p.

VERDIER Eric.- La bureautique. Paris, La Découverte, 128 p.

1984

CESTA.- Contraintes techniques, perspectives industrielles. Séminaire "Stratégies de modernisation des activités tertiaires. Paris, CESTA, 139 p.

MEHL Lucien.- La bureautique dans l'administration française. Situation, conditions et perspectives de développement. / L. Mehl et P. Buffet. Paris, La Documentation française, 354 p.

1985

ALTER Norbert.- La bureautique dans l'entreprise. Les acteurs de l'innovation. Paris, Les Editions ouvrières, 204 p.

APEC.- Emploi et technologies. / M. Planteligne et X. Greffe. Paris, APEC, 208 p.

COMMISSION DES COMMUNAUTES EUROPEENNES. La bureautique. Europe sociale, supplément "Nouvelles technologies et changement social, 1985, 83 p.

1986

AGENCE DE L'INFORMATIQUE.- L'état d'informatisation de la France. Paris, Economica, 297 p.

1988

LASFARGUE Yves.- Technojolies, technofolies ? Comment réussir les changements technologiques. Paris, Les Editions d'organisation, 222 p.

La France risque d'adopter une attitude de rejet vis-à-vis des nouvelles technologies si l'on ne met pas un terme au "laisser-faire" actuel qui sévit dans le domaine technologique.

C'est de cette affirmation que part l'auteur pour proposer les méthodes suivantes qui permettront d'éviter ce rejet qu'il considère comme catastrophique pour l'économie, et d'agir à tous les niveaux ( pouvoirs publics, entreprises, investissements, qualifications, etc.) :

- une grille d'analyse des enjeux des changements technologiques aux niveaux économiques, commerciaux, sociaux, militaires, juridiques, culturels ;
- une démarche, baptisée MOUGLI, permettant la conduite d'un projet de changement technologique, complétée par un système-expert de diagnostic ;
- une méthode d'aide à la conception des nouveaux métiers.

## B - Bureautique : quelques éléments techniques

### 1982

ASSOCIATION FRANCAISE POUR LA CYBERNETIQUE ECONOMIQUE ET TECHNIQUE.- Actes du congrès SICOB "Bureautique".Paris, AFCET, 473 p.

BLASIS Jean-Paul de.- La bureautique : outils et applications. Paris, Les Editions d'organisation, 263 p.

MATHELOT Pierre.- La bureautique. / P. Mathelot, B. Tandeau de Marsac et P. Tonin. Paris, PUF, 127 p. ("Que sais-je ?").

ROBIN Xavier.- Technologie des systèmes bureautiques. Paris, Les Editions d'organisation, 208 p.

### 1984

CESTA.- Les outils de la compétitivité. Paris, CESTA, 154 p.

LASFARGUE Yves.- Vivre l'informatique. Micro-informatique, bureautique, robotique, télématique. Manuel d'initiation à l'utilisation des techniques informatiques. Paris, Les Editions d'organisation, 191 p.

### 1985

BOIS Jean-Paul.- Bureautique : la révolution en marche. Revue française de gestion, n° 53-54, septembre-décembre 1985, pp.

PELTU Malcolm.- Vivre la bureautique. Paris, Les Editions d'organisation, 184 p.

C - Evolution des emplois

1980

CEREQ.- L'informatisation des activités de bureau : les incidences de l'introduction des machines à écrire dotées d'une mémoire ou machines de traitement de texte sur l'organisation et l'emploi de secrétariat. / Nicole Mandon. Paris, CEREQ, 368 p. (Thèse de 3ème cycle).

CEREQ.- Recherches sur les compétences professionnelles à développer dans les enseignements. Les activités générées par le développement des systèmes informatiques de gestion. Paris, CEREQ, 311 p.

INSTITUT DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET TECHNIQUE. COMMISSION D'ETUDE GENERALE D'ORGANISATION SCIENTIFIQUE.- Incidences de l'introduction de la bureautique sur les conditions de travail des dactylos. / Jacques Melese, Jean Guinet, Anne Broillard, Gérard de Couysson et Dominique Delaunay. Suresnes, IDET-CEGOS, 24 p.

1981

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET DES ETUDES ECONOMIQUES D'ENTREPRISES. Etude sur les besoins de formation continue engendrés par le développement de la bureautique. Paris, C3E, 130 p.

INSTITUT D'ETUDES ET DE DEVELOPPEMENT "ENTREPRISE ET PERSONNEL".- L'évolution des métiers de secrétariat consécutive à l'introduction de la bureautique dans les entreprises. / Henri Douard et Claudine Gillot. Paris, Entreprise et Personnel, 136 p.

INSTITUT DE RECHERCHE DE L'ENTREPRISE.- L'entreprise face à l'automatisation des tâches administratives. Etat des études et recherches récentes en France. / Christiane Dumoulin-Masoero et Yves-Frédéric Livian. Lyon, Institut de recherche de l'entreprise, 77 p.

1982

CEREQ.- L'informatisation des activités de bureau. / Nicole Mandon et Janine Rannou. Paris, CEREQ, 24 p.

CEREQ.- L'informatisation des activités de gestion. Mutations en cours et perspectives. / Chantal Cossalter et Gisèle Denis. Paris, La Documentation française, 174 p. (Dossier du CEREQ n° 33).

ECOLE DES HAUTES ETUDES EN SCIENCES SOCIALES.- Les machines de traitement de textes et leurs répercussions sur le personnel concerné. La productivité, enjeu social dans un grand organisme international. / Margaret Glogau. Paris, Ecole des hautes études en sciences sociales, 236 p. (Mémoire pour un diplôme de maîtrise).

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, octobre-décembre 1982, pp. 25-30.

UNIVERSITE PARIS IX DAUPHINE. UER SCIENCES DES ORGANISATIONS.- Les attitudes syndicales face à l'informatisation des emplois de bureau : le cas de la CGT. / Régine Bercot. Paris, Université de Paris IX Dauphine, 333 p. (Thèse de doctorat de 3ème cycle).

### 1983

ASSOCIATION TRAVAIL ET FORMATION.- Développement des nouvelles technologies de bureau et transformations du travail tertiaire. Le cas de la compagnie française des pétroles. Bilan de l'existant en matière de bureautique à la CFP et approche des effets sur les systèmes de travail. Boulogne, ATEFO, 57 p. et 39 p.

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL.- Microelectronics and office jobs. The impact of the chip on women's employment. / D. Werneke. Genève, BIT, 102 p.

CEREQ.- L'impact des nouvelles formes d'informatisation et d'automatisation sur le travail tertiaire et les formations correspondantes. / Nicole Mandon et Janine Rannou. Paris, CEREQ, 3 vol. Etude conjointe CEREQ-GIPEX (Québec).

Informatisation et emploi : un bilan des études et recherches financées par l'administration. Recherches économiques et sociales, n° 6-7, 2ème et 3ème trimestres 1983, pp. 7-192.

INSTITUT DE SOCIO-ECONOMIE DES ENTREPRISES ET DES ORGANISATIONS.- Qualité des services et communication-coordination-concertation selon les utilisateurs et le personnel d'un service de secrétariat : diagnostic socio-économique au siège d'une banque régionale. / S. Durand et N. Bacha, sous la dir. de V. Zardet. Ecully, ISEOR, 73 p.

MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SOLIDARITE NATIONALE.- L'informatisation des emplois tertiaires : tendances de l'organisation du travail. / Pierre Samson, Bernard Legru et Jean-Louis Lespes. Travail et emploi, n° 16, avril-juin 1983, pp. 47-58.

Mutations technologiques. Education permanente, n° 67, mars 1983, pp. 3-108.

### 1984

CEREQ.- L'informatique intégrée : les changements dans le travail des employés dans une entreprise de grosse mécanique. / Nicole Mandon et Janine Rannou. Formation Emploi, n° 5, janvier-mars 1984, pp. 5-17.

CEREQ.- Bureautique et qualification. / Nicole Mandon. CEREQ-BREF, n° 8, mai-juin 1984, p. 10.

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES.- Bureautique et travail des femmes. / Monique Chalude. Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes, 148 p.

Femmes au bureau. Pénélope pour l'histoire des femmes, n° 10, printemps 1984, 152 p.

FONDATION EUROPÉENNE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL.- L'étendue de l'introduction des machines électroniques au bureau. Rapport de synthèse. Dublin, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 78 p.

Nouvelles technologies dans l'industrie : l'enjeu des qualifications. Sociologie du travail, n° 4, octobre-décembre 1984, pp. 379-579.

SOLE Andreu.- Bureautique : alternatives socio-économiques. Revue française des Affaires sociales, n° 4, octobre-décembre 1984, pp. 125-136.

UNIVERSITÉ DE CAEN. INSTITUT DE SOCIOLOGIE.- Informatique et transformation des emplois de bureau (les usages et les effets sociaux de l'informatique). / Jean-Loup Clément. Caen, Institut de sociologie, 2 vol., 490 p. (Thèse pour le doctorat de 3ème cycle de sociologie).

#### 1985

ALTER Norbert.- Bureautique, un bilan socio-économique inattendu. Futuribles, n° 87, avril 1985, pp. 59-74.

CEREQ.- L'évolution des emplois du secrétariat. Nouvelles exigences et conditions de formation. / Nicole Mandon. Paris, CEREQ, 40 p. (Note intermédiaire).

CEREQ.- L'évolution des emplois tertiaires. Informatisation, restructuration, formation. / O. Bertrand et T. J. Noyelle. Paris, CEREQ, 90 p. (Collection des études n° 12).

CEREQ.- L'informatisation des activités de bureau. Tome 2 : l'évolution des situations de travail individuelles et le devenir des groupes professionnels : le cas du secrétariat. / Nicole Mandon. Paris, CEREQ, pag. multiple.

CEREQ.- Technologie et travail : l'évolution des emplois de secrétariat, banalisation de l'outil et identité professionnelle. / Nicole Mandon. Paris, CEREQ, 44 p.

Femmes et informatisation. Terminal 19/84, n° 25, septembre-octobre 1985, pp. 7-17.

MANDON Nicole et RANNOU Janine.- Grandes tendances de l'évolution des activités tertiaires en France. Montréal, Université du Québec, 20 p. (In : Les cahiers de recherche sociologique, vol. 3, n° 2, octobre 1985).

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DU BUDGET. SERVICE CENTRAL D'ORGANISATION ET MÉTHODES.- Le bureau du futur proche.

Approches multiples d'intégration des technologies nouvelles dans les tâches administratives. Paris, La Documentation française, non paginé.

STRUCTURES ET COMMUNICATIONS.- La gestion prévisionnelle des emplois et des qualifications face au développement de la bureautique. Paris, Structures et communication, 2 vol., 69 p. et 98 p.

UNIVERSITE DE PARIS I PANTHEON SORBONNE.- Les transformations récentes de l'organisation du travail et de la gestion de la main-d'oeuvre à la Sécurité sociale. / R. B. Silvera. Paris, Université de Paris I, 445 p. (Thèse pour le doctorat de 3ème cycle en économie des ressources humaines).

### 1986

ASSOCIATION POUR LA RECHERCHE SUR L'EMPLOI DES TECHNIQUES.- Etude bibliographique sur la bureautique et les métiers du secrétariat. Avenir des emplois, bas niveau de qualification et conséquences des évolutions technologiques récentes. / N. Kouati et S. Gauthronet. Paris, ARETE, 52 p.

CEREQ.- Nouvelles technologies, évolution des emplois de bureau, formation. Note introductive au séminaire des 6 et 7 octobre 1986. / Nicole Mandon. Paris, CEREQ, 23 p.

CENTRE DE L'IMAGE ET DE LA RECHERCHE AUDIOVISUELLE.- La bureautique : technologie et changement dans l'entreprise. Tome 1 : analyse des systèmes et des pratiques de communication dans vingt entreprises françaises et américaines en 1985. / C. Jaeger, J.-J. Petit, M. Pouchol, A. Rallet et M. Severs. Joinville-le-Pont, CIRA, 311 p.

Le tout-ordinateur. Projet, n° 201, septembre-octobre 1986, pp. 3-174.

### 1987

ANACT.- Micro-informatique : quels enjeux pour l'organisation du travail et la formation ? Lettre d'information de l'ANACT, n° 118, avril 1987, pp. 1-9.

CEREQ et OCDE/CERI.- Evolution of the service occupations. Computerization restructuring, training. Paris, CEREQ, 1987, 81 p. (English series n° 4)

Ce travail s'inscrit dans le prolongement des recherches menées par le CERI sur le thème du développement et de l'utilisation des ressources humaines dans un contexte de changement technologique et de restructuration industrielle. Après une vue d'ensemble du secteur tertiaire, le document expose les principaux changements qui affectent l'emploi tertiaire, notamment le rôle des technologies nouvelles et leur impact sur l'emploi en comparaison avec d'autres facteurs d'évolution.

Puis il propose une analyse des transformations intervenues dans trois secteurs : les services financiers, la distribution et les télécommunications. Les modifications dans l'organisation du travail de certains groupes d'emplois (employés de bureau et de gestion, ingénieurs, dessinateurs, secrétaires, etc.) sont développées ensuite.

Sur un plan plus général, les auteurs étudient également les transformations des contenus d'emploi, des qualifications, les conséquences sur la main-d'oeuvre (salaires, statuts, carrières), avant de s'attacher à préciser les facteurs explicatifs de ces transformations et les implications pour la formation.

CEREQ.- Bureautique et évolution de l'activité professionnelle. / Nicole Mandon. Paris, CEREQ, 73 p.

CEREQ.- Nouveaux contenus d'emploi et organisation du travail. Communication au colloque "Les nouvelles technologies dans la vie professionnelle et la vie domestique", Paris, 10 et 11 septembre 1987, organisé par la CEE. Paris, CEREQ, 8 p.

CEREQ.- L'organisation du travail et les qualifications à la Sécurité sociale : les nouvelles stratégies face à la crise et au télétraitement. / Rachel Silvera. Formation Emploi, n° 19, juillet-septembre 1987, pp. 37-48.

CRIDEP.- Nouvelles technologies et emplois de bureau. Dossier documentaire. / Claudia Annasse. Montreuil, CRIDEP, 80 p.

JAEGER Christine.- La grande aventure bureautique. Cadres CFDT, n° 328, octobre 1987, pp. 38-50.

#### 1988

ASSOCIATION POUR LE DEVELOPPEMENT D'ETUDES DANS LA CHIMIE.- Evolution des métiers administratifs du tertiaire. / Jean-Pierre Dufour. Paris, ADEC, 47 p.

La mise en place de nouvelles technologies dans l'entreprise s'accompagne de modifications dans l'organisation du travail des salariés. A partir d'enquêtes dans les sièges sociaux d'entreprises chimiques et pétrolières, cette étude porte sur l'évolution des qualifications et des contenus de travail dans les fonctions administratives afin de cerner les compétences requises.

CEREQ.- Les nouvelles technologies de l'information et les emplois de bureau. Comparaisons européennes. / Nicole Mandon. Paris, CEREQ, 99 p. (Collection des études n° 37).

Ce document rassemble et compare les résultats de dix-sept études de cas effectuées à la demande du CEDEFOP dans les différents pays de la CEE, et s'appuie largement sur une bibliographie collectée dans les états-membres. Ces études ont porté sur les implications de l'introduction des nouvelles technologies de l'information dans les bureaux, entre autres sur la formation professionnelle. On a analysé la politique du personnel de grandes entreprises du secteur tertiaire afin d'établir un bilan et de permettre aux décideurs de planifier leur politique du personnel. Cet ouvrage intéressera également ceux qui ont une responsabilité en matière de formation dans ce domaine.

Entreprise mutante cherche formation. Terminal, n° 39-40-41, automne 1988, 130 p.

Ce numéro spécial est un recueil d'articles sur les pratiques et les politiques de formation en entreprise. L'introduction définit la formation, qui devient un thème majeur des discours politiques et médiatiques : on attend beaucoup de son développement face aux défis économiques et techniques actuels et face au problème de l'emploi.

La première partie tente de déterminer les finalités de la formation en entreprise, à savoir : les stratégies d'entreprise, l'adaptation aux nouvelles technologies et aux nouvelles formes d'organisation du travail, les changements dans le système productif, les qualifications, la gestion des ressources humaines, la communication,...

Le second chapitre, devant le développement des nouvelles technologies, aborde une nouvelle dimension de la pédagogie qui articule le savoir et le "faire" au plus près des situations de travail.

INSTITUT REGIONAL DE CULTURE OUVRIERE ET DE SERVICES.- Les métiers en 1995. Forum national CDFP-AFPA, Paris, 10-11-12 juin 1987. Strasbourg, IRCOS, p.

Ce colloque a été organisé autour de l'une des préoccupations de l'AFPA en ce qui concerne la formation des jeunes et des adultes en reconversion ou en adaptation professionnelle : à quels métiers faut-il former pour demain ? Le syndicat CFTD de l'AFPA a réuni de nombreux experts spécialistes de l'emploi et de la formation professionnelle à l'horizon 1995. Six thèmes principaux structurent la présentation des contributions présentées à ce colloque :

- l'approche économique ;
- les transformations prévisibles des qualifications dans trois groupes de métiers : mécanique, bâtiment et tertiaire ;
  - les politiques de formation professionnelle ;
  - les métiers et l'organisation du travail ;
  - les métiers et les formations ;
  - les stratégies à mettre en oeuvre.

## 1989

CEREQ.- L'informatisation dans les collectivités locales. / Joëlle Lévy. Paris, CEREQ, 132 p. (Document de travail n° 43).

Dans le cadre de la politique de décentralisation, les 36 000 communes de France connaissent une période de changement significatif dans leurs rôles et attributions. Simultanément, l'introduction des nouvelles techniques de l'information bouleverse les procédures traditionnelles du travail administratif. Que résulte-t-il de ce double choc ?

L'analyse des textes juridiques récents, la synthèse des données statistiques et bibliographiques, la réalisation d'enquêtes sur le terrain permettent d'apporter tout un ensemble d'informations. Après un rappel du rôle, des attributions et des activités des communes,



avant et après la mise en place de la décentralisation, le rapport développe les thèmes ci-dessous :

- analyse des conditions et des conséquences de l'introduction des nouvelles techniques informatiques dans les communes ;
- analyse des conséquences de l'introduction des nouvelles techniques informatiques sur l'emploi, la qualification, la formation et le statut du personnel communal.

---

#### IV - LES PERSONNELS DES BANQUES ET DES ASSURANCES

##### A - Etudes conjointes banques-assurances

###### 1980

BOISARD Pierre.- Informatisation et emploi dans les banques et assurances. / Pierre Boisard et Patrick Ranchon. Bulletin d'information du Centre d'études de l'emploi, n° 46, octobre 1980, 8 p.

CENTRE D'ETUDES DE L'EMPLOI.- Informatisation assurances. / P. Boisard et P. Ranchon. Informatisation banques. / P. Adler et N. Dubrulle. Paris, CEE, 100 p. et 119 p.

UNIVERSITE DE PARIS I. LABORATOIRE D'ECONOMIE SOCIALE.- Les politiques de formation dans les banques et les assurances. / J.-M. Le Gall et E. Verdier. Paris, Université de Paris I, 163 p. (Extraits des thèses de 3ème cycle, in : Cahiers du LES).

###### 1982

GRUPE D'ETUDES SOCIALES TECHNIQUE ET ECONOMIQUES.- Impact des développements technologiques sur l'organisation du travail dans les banques et les assurances en France. / R. Eksl et P. Mattout. Paris : GESTE, 44 p.

###### 1983

CEREQ.- Nouvelles perspectives de l'informatisation dans les banques et les assurances. / Chantal Cossalter et Loïc Hézaré. Paris, CEREQ, 87 p. (Collection des études n°4).

###### 1984

CEREQ.- D'une informatisation l'autre : l'exemple des banques et des

assurances. / Chantal Cossalter. Formation Emploi, n° 5, janvier-mars 1984, pp. 18-28.

CEREQ.- Banques et assurances : informatique et restructuration des emplois. CEREQ-BREF, n° 11, novembre-décembre 1984, p. 8.

EPSTEIN Edythe.- La négociation sur le progrès technique dans les banques et les assurances. Revue internationale du travail, vol. 123, n° 4, juillet-août 1984, pp. 445-464.

FONDATION EUROPEENNE POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL.- L'évolution technologique dans la banque et les assurances : influence sur la clientèle et les employés. Rapport de synthèse. Dublin, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 73 p.

### 1987

CEREQ.- L'impact des transformations des services financiers sur le travail, les qualifications et la formation. / O. Bertrand et T. J. Noyelle. Formation Emploi, n° 17, janvier-mars 1987, pp. 18-31.

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS. CENTRE DE FORMATION DES FORMATEURS.- Le changement dans les banques et les assurances : les conséquences, le rôle de la formation. Dossier documentaire. Paris, C2F, 290 p.

Ce dossier documentaire a été élaboré dans le cadre d'une recherche portant sur les situations de travail et les compétences exigées des employés dans les banques et les assurances. Après une présentation des deux secteurs, une deuxième partie est consacrée au développement de l'informatique et à ses conséquences aussi bien sur les formes d'organisation que sur les postes de travail.

Puis sont abordées successivement les questions suivantes :

- les transformations qui affectent plus particulièrement les travail des employés ;

- l'appropriation, par le personnel, des nouvelles technologies avec deux approches différentes, l'une ergonomique, l'autre psychosociologique ;

- la conduite du changement et le rôle de la formation.

Enfin une dernière partie présente des textes émanant des partenaires sociaux et une bibliographie accompagnée d'une analyse succincte du document.

### 1988

BERTRAND Olivier et NOYELLE Thierry.- L'emploi dans les banques et assurances : comparaison internationale et perspectives d'évolution. Personnel, n° 294, mars-avril 1988, pp. 29-33.

Jusqu'au début des années 80, les banques et assurances étaient créatrices d'emplois. Mais cette main-d'oeuvre s'est modifiée. Les

nouvelles technologies, la diversification des services rendus, l'évolution de l'organisation et de la production, ainsi que la concurrence exigent de nouvelles compétences. On a constaté la suppression des emplois les moins qualifiés au profit du développement d'activités demandant une plus grande technicité et une ouverture vers le public et la clientèle.

BERTRAND Olivier et NOYELLE Thierry.- Ressources humaines et stratégies des entreprises. Changement technologique dans les banques et assurances. Paris, OCDE, 91 p.

L'emploi du secteur financier dans les cinq pays de l'OCDE étudiés (France, RFA, Etats-Unis, Japon, Suède) s'est accru depuis les années 80, contrairement aux prévisions pessimistes. Le développement des nouvelles technologies faisait en effet craindre une baisse considérable du nombre d'emplois. S'il n'en a pas été ainsi, c'est que le secteur a su gérer efficacement ses ressources humaines. Cette évolution a été constatée dans les douze entreprises étudiées dans ce rapport.

1989

CEREQ.- Emplois et formations du travail de bureau, de la banque et de l'assurance. Paris, CEREQ, 90 p.

Ce dossier préparé pour le CEDEFOP (Centre européen pour le développement de la formation professionnelle) a été composé à partir des différents travaux réalisés par le CEREQ.

L'étude des emplois de bureau et des formations qui y préparent pose un problème particulièrement délicat de délimitation du champ en termes de spécialisation et de niveau.

Du point de vue de la spécialisation, les emplois de bureau ont un caractère transversal. Suivant les indications données par le CEDEFOP, ceux-ci ne concernent que les emplois "transversaux" de la gestion des entreprises (notamment ceux du secrétariat et de la comptabilité) et les emplois spécifiques à différents secteurs de production de services, en particulier ceux des banques et des assurances.

Enfin, il faut souligner que, pour cette grande famille d'emplois, la délimitation des niveaux de qualification pose des problèmes quasiment insurmontables. Ainsi, les classifications professionnelles ne permettent guère d'identifier les employés "qualifiés" par opposition soit aux employés "non qualifiés", soit aux professions intermédiaires.

CEREQ.- Renouvellement des qualifications et gestion des ressources humaines dans les banques et assurances. Note de travail. / Chantal Cossalter. Paris, CEREQ, 11 p.

Ce document présente les grandes lignes d'une étude qui a pour objectif de mettre en évidence les logiques qui sous-tendent les pratiques de gestion des ressources humaines - dont la formation continue - dans un contexte de renouvellement des qualifications dans les banques et assurances.

B - Les emplois des banques

1978

UNIVERSITE DE PARIS I.- La liaison "emploi-formation-qualification" dans les banques. / Jean-Marc Le Gall. Université de Paris I, 281 p. (Thèse de 3ème cycle).

1983

INSTITUT DE SOCIO-ECONOMIE DES ENTREPRISES ET DES ORGANISATIONS.- Qualité des services et communication-coordination-concertation selon les utilisateurs et le personnel d'un service de secrétariat : diagnostic socio-économique au siège d'une banque régionale. / S. Durand et N. Bacha, sous la dir. de V. Zardet. Ecully, ISEOR, 73 p.

1984

ONISEP.- Les carrières de la banque. Les cahiers de l'ONISEP, n° 17, 40 p.

UNIVERSITE D'AIX-MARSEILLE II. - Problème de la gestion des effectifs associée aux nouvelles technologies : étude d'une banque. / N. Lironville; Aix-en-Provence, LEST-CNRS, 118 p. (DEA Economie des ressources humaines). Texte extrait du mémoire : "Les évolutions technologiques et la mutation de l'emploi bancaire : l'importance du rôle médiateur des produits et de la division sociale du travail", Document LEST n° 85-2.

1985

OCDE.- L'évolution des activités bancaires dans les pays de l'OCDE. Paris, OCDE, 79 p.

PASTRE Olivier.- La modernisation des banques françaises. Rapport au ministre de l'Economie, des Finances et du Budget. Paris, La Documentation française, 234 p.

1986

CEPREMAP.- Automatisation des services : le cas du secteur bancaire. / P.

Petit. Paris, Centre d'études prospectives d'économie mathématique appliquées à la planification, 61 p.

HARS Jean-Pierre.- L'informatique et la banque. Paris, Revue Banque, 269 p.

1987

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES.- Analyses et réflexion sur l'évolution de l'emploi dans le secteur bancaire des pays de la CEE. Compteur du groupe de travail "banques". Bruxelles, CEE, 195 p.

ZARDET Véronique.- Banques : la formation pour assumer les mutations. Revue française de gestion, n° 65-66, novembre-décembre 1987, pp. 40-45.

Face à la concurrence dans le secteur bancaire, la qualité des services s'impose comme un enjeu. En effet, les banques sont confrontées à des choix stratégiques qui remettent en question leur gestion du personnel (effectifs, qualification professionnelle, etc.). L'auteur analyse les problèmes d'emploi entraînés par ces mutations. Il préconise, pour réviser en profondeur les emplois, une nouvelle politique de formation et cite quelques exemples.

1988

CEREQ.- Répertoire français des emplois. Cahier n° 2 : les emplois-types des banques, version actualisée 1982. Paris, CEREQ, 90 p. (Document de travail n° 36).

Publié en 1975 le Cahier n°2 du RFE a fait l'objet d'une actualisation en 1982. Après une présentation générale des emplois du secteur, chaque emploi-type fait l'objet d'une fiche descriptive présentant les diverses appellations rencontrées, la définition du poste, la situation fonctionnelle, la délimitation des activités et leur description, ainsi que des informations sur la responsabilité et l'autonomie du titulaire, l'environnement, les conditions d'accès et les possibilités d'évolution à partir de l'emploi décrit.

LAMY Marc.- Nouvelles banques, nouveaux métiers. Evolution des métiers et politique de recrutement. Personnel, n° 293, février 1988, pp. 22-26.

Pourquoi a-t-on besoin de nouveaux banquiers et comment les recruter ? Telle est la question posée ici. L'auteur définit d'abord le secteur bancaire et ses évolutions, puis décrit le nouveau visage du banquier avant de donner quelques principes pour bien le recruter.

UNIVERSITÉ DE PARIS I PANTHEON-SORBONNE.- Mobilité géographique et développement de compétences lié à la disparité des environnements locaux de l'organisation bancaire. / Isabelle Mancel. Paris, Université de Paris I, pag. multiple. (Mémoire de DESS Organisation et Ressources humaines).

La mobilité a des effets sur le développement des compétences, c'est-à-dire sur la valorisation des ressources humaines. A partir

d'entretiens au Crédit Mutuel de Bretagne, l'auteur veut montrer que ces ressources humaines constituent une opportunité et une richesse pour l'entreprise. Après avoir fondé les bases méthodologiques de l'observation, la deuxième étape, "analyse de situation", est complétée par une grille de lecture des faits afin de mieux en comprendre les imbrications. Enfin, l'auteur expose la logique de sa problématique et définit l'ensemble des concepts et les liens qui les unissent.

ONISEP.- Finance et comptabilité, les nouveaux métiers. Avenirs, n° 397-398, oct.-nov. 1988, 147 p.

Derrière l'appellation "nouveaux métiers" se cachent les emplois suivants : les "métiers des capitaux", les responsables de la fonction financière, les comptables en relation avec les entreprises, etc. Le volume rappelle bien sûr les formations existantes et fournit un glossaire des termes techniques.

### 1989

CEREQ.- Renouveau des qualifications et gestion des ressources humaines dans les banques. / Chantal Cossalter. Paris, CEREQ, 15 p.

Les principales observations sur le renouvellement des qualifications et sur la gestion des ressources humaines concernent non seulement une restructuration des activités vers les établissements périphériques mais également une montée des emplois transversaux de haut niveau de qualification, et l'apparition de la "multivalence (intégration verticale d'opérations enchaînées de divers niveaux de complexité, d'un même processus)", opposée à la polyvalence. Le rôle de l'encadrement est maintenant d'animer, d'informer et de former le personnel. On constate, en effet, un déséquilibre des qualifications car les emplois de bas niveau deviennent obsolètes. Pour répondre à l'évolution des qualifications, deux possibilités existent : soit le recrutement externe à haut niveau, soit le recours à la formation continue (axée sur un relèvement du niveau des connaissances ou un besoin immédiat de l'entreprise). La dernière évolution concerne la fonction personnel qui se tourne vers une gestion des ressources humaines plus rationalisée.

### C - Les emplois des assurances

### 1980

UNIVERSITE DE PARIS I PANTHEON-SORBONNE.- La liaison "emploi-formation-qualification" dans les assurances. / Eric Verdier. Paris, Université de Paris I, 415 p. (Thèse pour le doctorat de 3ème cycle en travail et ressources humaines).

1985

Assurances : le nouveau tertiaire. / dossier réalisé par Maryse Dagnicourt. Situations ANPE, n° 67, novembre-décembre 1985, pp. 16-24.

1986

ONISEP.- Les carrières de l'assurance. Les cahiers de l'ONISEP, n° 25, 1986, 44 p.

UNIVERSITE DE PARIS I PANTHEON-SORBONNE.- L'impact de l'informatisation sur les qualifications et le contenu du travail dans le secteur de l'assurance. / Philippe Gerbet. Paris, Université de Paris I/Institut d'administration des entreprises, 83 p.

Du fait de la masse importante des informations à rassembler, traiter et diffuser, le secteur des assurances, au même titre que celui des banques, a été particulièrement concerné par l'informatisation. Ce mémoire fournit une vue complète des différents aspects que revêt cette informatisation : son introduction progressive dans les activités tertiaires sous la forme d'équipements de plus en plus performants, ses répercussions sur le contenu des tâches et les qualifications nécessaires, son incidence sur la gestion de l'emploi, que ce soit en termes de recrutement, formation ou promotion. Pour résoudre les problèmes d'adaptation du personnel, une gestion des ressources humaines s'avère indispensable, avec une dimension préventive.

1988

ARETE.- Emploi, nouvelles technologies, évolution de la distribution dans l'assurance. / Dominique Carré et Aslaug Johansen. Paris, Association pour la recherche sur l'emploi des techniques, 183 p.

A partir d'entretiens et d'enquêtes sur le terrain, les auteurs étudient l'impact des nouvelles technologies sur l'évolution de la distribution dans l'assurance. De cette analyse, ils dégagent les évolutions prévisibles de l'emploi, non seulement quantitatif mais surtout qualitatif (évolutions possibles du métier de vendeur, compétences exigées, critères de recrutement du personnel). Dans une dernière partie, ils se sont intéressés à la gestion des ressources humaines au sein des compagnies afin de maîtriser, voire de faciliter, les changements.

ARETE.- L'ouverture du marché unique européen et ses effets sur l'emploi dans le secteur de l'assurance en France. / Aslaug Johansen et Gérard Rolloy. Paris, Association pour la recherche sur l'emploi des techniques, 100 p.

D'après la directive du Conseil du 22 juin 1988, la libre prestation de services (LPS) relative à l'assurance des risques industriels entrera en vigueur dès 1990. Ainsi le marché de l'assurance en

Europe se trouve donc progressivement bouleversé. Cette étude, réalisée pour le Commissariat général du Plan, analyse plus particulièrement les impacts qualitatifs et quantitatifs de la LPS sur les emplois des salariés des compagnies et ceux des distributeurs de l'assurance en France. Elle s'intéresse aussi aux mesures de changement en matière de gestion du personnel.



**REPRODUCTION AUTORISEE A LA CONDITION EXPRESSE DE MENTIONNER LA SOURCE**

## Dossiers bibliographiques


(12 volumes)

*Ces dossiers ont été élaborés dans le cadre  
de la contribution du CEREQ à la refonte  
du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME)  
de l'Agence nationale pour l'emploi.*

- |           |   |
|-----------|---|
| Numéro 1  | Les professions de l'informatique                                     |
| Numéro 2  | Le personnel de la construction électrique<br>et électronique         |
| Numéro 3  | Le personnel de type administratif                                    |
| Numéro 4  | Le personnel du commerce  |
| Numéro 5  | Les professions du bâtiment<br>et des travaux publics                 |
| Numéro 6  | Les ingénieurs et cadres de l'industrie                               |
| Numéro 7  | Le personnel des industries à processus                               |
| Numéro 8  | Le personnel des industries légères                                   |
| Numéro 9  | Les cadres administratifs et commerciaux                              |
| Numéro 10 | Le personnel de la construction mécanique<br>et du travail des métaux |
| Numéro 11 | Les professions du travail social                                     |
| Numéro 12 | Les agents de la fonction publique                                    |

CENTRE D'ETUDES  
ET DE RECHERCHES  
SUR LES QUALIFICATIONS

9 rue Sextius Michel  
75015 PARIS

 (1)45.75.62.63

PRIX : 50F