

**centre
d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

**cahier 14 : les emplois-types de l'information et de la communication
tome 3 : information et communication de l'entreprise**

REPertoire FRANÇAIS DES EMPLOIS

La Documentation Française

comité du répertoire français des emplois

Le Répertoire Français des Emplois étant une réalisation interministérielle confiée au Centre d'études et de recherches sur les qualifications, l'orientation, la programmation et le contrôle des différentes opérations auxquelles il donne lieu, ont été attribués à un Comité siégeant auprès de la Direction du Centre.

Ce Comité est composé des représentants des directions d'administration et organismes nationaux suivants :

- Direction générale de la Programmation et de la Coordination du ministère de l'Education nationale ;
- Direction des Affaires générales et financières du ministère de l'Education nationale ;
- Direction générale de l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques ;
- Délégation générale à la recherche scientifique et technique ;
- Délégation à l'emploi du ministère du Travail ;
- Service des Affaires Sociales du Commissariat général du Plan d'Equipement et de la Productivité ;
- Délégation à la Formation Professionnelle ;
- Service des études informatiques et statistiques du ministère de l'Education nationale ;
- Service des études et de la statistique du ministère du Travail ;
- Agence Nationale pour l'Emploi ;
- Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions.

Le Centre d'études et de recherches sur les qualifications, institué par le titre III du décret n° 70-239 du 19 mars 1970, est un organisme public, placé auprès de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions, dont disposent en commun le ministre de l'Education nationale, qui en assure la tutelle, le ministre du Travail et les ministres de l'Industrie et de l'Agriculture. Le Centre est également chargé d'apporter sa collaboration au Commissariat général du Plan d'Equipement et de la Productivité, à la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale, et au Comité interministériel de la Formation professionnelle et de la Promotion sociale.

**LES EMPLOIS-TYPES
DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

**Tome 3 : information et communication
de l'entreprise**

*Le Centre d'études et de recherches
sur les qualifications dédie l'ensemble
des Cahiers du Répertoire français des
emplois à la mémoire de Jean-Claude
FOUBERT qui a eu l'initiative et la
responsabilité de l'élaboration de ce
dispositif.*

Le Répertoire Français des Emplois

Connaître le plus précisément possible les qualifications professionnelles, le contenu des emplois et leur changement est devenu aussi indispensable pour la politique sociale qu'une prévision quantitative correcte de l'emploi ou une bonne analyse du fonctionnement du marché du travail.

Mais les liens qui existent entre l'emploi, la qualification et la formation sont divers et complexes. Des transformations s'opèrent dans les systèmes d'emplois sous l'effet des nouvelles techniques mises en œuvre, parce que les modes de gestion de la main-d'œuvre évoluent tandis que la population active et les marchés se transforment.

La constitution d'un instrument de connaissance systématique des emplois devenait de ce fait indispensable.

Le Répertoire Français des Emplois, en complétant les instruments de la connaissance des emplois, répond au besoin de modernisation des méthodes et moyens traditionnels de l'intervention publique sur le marché du travail. Le développement et la diversification des instruments d'intervention en matière de formation initiale et continue, de placement, d'information et de conseil professionnel, comme la mise en place d'actions sur la nature et le contenu des emplois offerts par les entreprises impliquent que puissent être élaborés des diagnostics sûrs, capables de révéler et éclairer les principaux déséquilibres du marché du travail qu'il convient de prévenir ou corriger pour assurer le plein emploi.

Telles sont les raisons pour lesquelles le Ministère de l'Education, chargé de la tutelle du Centre d'études et de recherches sur les qualifications, alliait ses efforts à ceux du Ministère du Travail et du Ministère des Universités, pour constituer en 1974 avec le Commissariat général du Plan, le Secrétariat général de la Formation professionnelle et l'Institut national de la statistique et des études économiques, un Comité du Répertoire Français des Emplois. Le CEREQ recevait à cette occasion une aide exceptionnelle de la Délégation générale à la recherche scientifique et technique, du Fonds national de l'emploi ainsi que du Fonds de la formation professionnelle.

Grâce à l'observation systématique des situations de travail en entreprise, le Répertoire Français des Emplois constitue une base de données précieuse sur le contenu des emplois. Celle-ci se présente sous la forme d'emplois-types décrits dans les différents articles que la Documentation Française édite depuis 1975 dans des cahiers distincts. L'ensemble sera ultérieurement fondu dans une édition unique dont les tables, guides et index faciliteront et enrichiront la consultation. Parallèlement, le CEREQ assure lui-même la gestion et la mise à jour informatisées d'une base de données constituée à partir des observations de situations de travail réalisées en entreprise, et d'une banque de données élaborée à partir des emplois-types.

Pour accomplir cette lourde tâche, le Département de la Qualification du travail du CEREQ a mis en place une équipe centrale spécialisée d'analystes et de rédacteurs qui travaillent en étroite collaboration avec des équipes de recherche associées au CEREQ dont la création a été suscitée auprès de huit universités. Ce n'est pas un des moindres intérêts du Répertoire que d'être en définitive l'œuvre d'une collaboration harmonieuse et efficace entre l'Agence nationale pour l'emploi, le Ministère de l'Education et les Instituts de recherche universitaire dont chercheurs, ingénieurs et conseillers sont réunis dans des équipes mixtes.

Mais ce Répertoire n'aurait pas pu être entrepris sans l'accueil particulièrement favorable qu'ont réservé, dès l'origine, à son projet, les organisations syndicales ou professionnelles, patronales et ouvrières, associées aux activités du CEREQ. Leur appui et la collaboration active des entreprises qui se manifestent lors de l'organisation des enquêtes ou par une participation attentive à l'élaboration des résultats, sont en définitive le meilleur gage de la qualité et de l'objectivité qu'il faut véritablement atteindre pour aboutir dans le domaine complexe et délicat de la description des emplois où la vie de chacun et les intérêts se retrouvent nécessairement. Il semble donc que ce travail technique et scientifique, jugé nécessaire par les Pouvoirs publics, se révélera utile dans les relations professionnelles ou la gestion des entreprises.

Le Directeur du Centre
d'études et de recherches sur les qualifications

Paul-Pierre VALLI

Liste des emplois-types de l'information et de la communication de l'entreprise

	Pages
LES EMPLOIS-TYPES DE SECRÉTARIAT ET DE BUREAU	
Présentation	21
SE 01 - Employée dactylographe - Sténodactylographe - Correspondancière (Opératrice traitement de texte)	41
SE 02 - Secrétaire	45
SE 03 - Secrétaire administrative et comptable	49
SE 04 - Secrétaire commerciale	53
SE 05 - Secrétaire de production	57
SE 06 - Secrétaire technique	61
SE 07 - Secrétaire de direction (générale)	63
SE 08 - Secrétaire médico-sociale	67
EB 01 - Employé du service courrier	71
EB 02 - Employé aux archives	75
EB 03 - Opérateur sur équipement léger de reproduction	79
EB 04 - Employé spécialisé de l'informatique	83
EB 05 - Opérateur sur équipement de télétransmission	85
EB 06 - Standardiste	87
LES EMPLOIS-TYPES DES RELATIONS PUBLIQUES	
Présentation	89
RP 01 - Responsable de l'information et de la communication	95
RP 02 - Attaché de presse	101
RP 03 - Assistant de relations publiques	105
RP 04 - Agent d'accueil ou d'information	109
RP 05 - Interprète de conférences	113
LES EMPLOIS-TYPES DE LA CONSERVATION ET DE LA DOCUMENTATION	
Présentation	115
DC 01 - Conservateur de musée	119
DC 02 - Archiviste-paléographe	123
DC 03 - Bibliothécaire-documentaliste	127

présentation générale des emplois-types de l'information et de la communication de l'entreprise

LE CHAMP DE L'ÉTUDE

Les emplois de l'information et de la communication de l'entreprise ont pour rôle de collecter, mettre en forme, élaborer, classer et transmettre l'information pour faciliter les relations à l'intérieur de l'entreprise d'une part, entre l'entreprise et ses partenaires extérieurs d'autre part. Cette intervention spécifique sur les réseaux de communication leur confère un rôle adjuvant aux fonctions majeures de l'entreprise : fonctions financière, de production, commerciale, d'administration et de gestion.

Les emplois de l'informatique qui assurent, comme prestataires de services, un traitement spécialisé de l'information peuvent être rapprochés de ce groupe. Ils ont fait l'objet d'un cahier du Répertoire français des emplois, étant donné leur caractère (1) technique.

Les emplois de l'information et de la communication de l'entreprise peuvent être distingués d'autres groupes d'emplois à forte dimension informationnelle (2) :
— dont l'objectif s'inscrit dans les grandes fonctions de l'entreprise : tel est le cas des emplois-types de l'administration et de la gestion des entreprises (2) qui ont pour objectif principal « la collecte, le traitement et la circulation de l'information », mais dans le but « d'organiser, de coordonner, de contrôler et d'optimiser les ressources de l'entreprise » ;

— dont la finalité n'est pas prioritairement axée sur la maintenance ou l'amélioration des réseaux d'information mais plutôt sur le produit ou le service fournis par l'entreprise tels les divers emplois administratifs spécialisés des secteurs hôtellerie, commerce et transport, ainsi que les emplois spécifiques des banques et des assurances.

Enfin, les emplois spécifiques des secteurs de l'information et de la communication œuvrent directement à « la création, la mise en forme et la diffusion de produits d'information ou de communications matérialisées ».

Les emplois retenus dans ce cahier se répartissent en trois grands groupes selon la nature de leur intervention et le type d'information qu'ils sont appelés à traiter :

— les emplois de secrétariat et de bureau (3) qui assurent le substrat matériel des communications internes et externes des entreprises en respectant les contraintes procédurières des différents réseaux auxquels ils participent ;

(1) Cahier n° 6 : « Les emplois-types de l'informatique », La Documentation française, février 1978.

(2) Cahier n° 1 : « Les emplois-types des assurances », 1975.

Cahier n° 2 : « Les emplois-types des banques », juin 1975.

Cahier n° 4 : « Les emplois-types de l'administration et de la gestion des entreprises », février 1977.

Cahier n° 5 : « Les emplois-types du commerce et de la distribution », avril 1977.

Cahier n° 9 : « Les emplois-types du tourisme et de l'hôtellerie », octobre 1978.

Cahier n° 10 : « Les emplois-types du transport et de la manutention », février 1979.

Cahier n° 14 : « Les emplois-types de l'information et de la communication » :

Tome 1 - Imprimerie, presse, édition et publicité, juillet 1981.

Tome 2 - Audio-visuel et spectacles vivants, juillet 1981.

Tous ces cahiers sont édités à la Documentation française.

(3) Cf. Présentation p. 21.

- les emplois des relations publiques (1) qui assurent, par des moyens de communication et d'information *ad hoc*, l'adhésion des membres de l'entreprise ou des partenaires extérieurs au projet social et économique de l'entreprise ;
- les emplois de la conservation et de la documentation (2) qui collectent, classent, ordonnent l'information en vue d'une mise à disposition d'un large public ou d'un public spécialisé.

Ce dernier groupe d'emplois bien que largement représenté dans les services de la fonction publique a été traité ici — et non dans le cahier consacré aux emplois-types de la fonction publique (à paraître) — pour des raisons de similitude pour ce qui est de l'objet de travail et des techniques récentes utilisées, et pour des raisons pratiques de méthode d'enquête et d'analyse.

Les statistiques existantes prennent inégalement en compte les emplois étudiés dans ce cahier. Les emplois de secrétariat et de bureau sont globalement bien représentés mais les distinctions à l'intérieur du groupe sont ambiguës, par contre les emplois des relations publiques, de définition trop récente, et les emplois de la conservation et de la documentation sont pris en compte grossièrement et probablement sous-représentés.

(1) Cf. Présentation p. 89.

(2) Cf. Présentation p. 115.

TABLE DE CORRESPONDANCE
Répertoire français des emplois —
Nomenclature des professions et catégories socio-professionnelles

N° de l'emploi-type	Appellation RFE	N° de rubrique	Appellation PCS (1)
SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)	5215	Agents de bureau et assimilés (fonction publique)
		5413	Dactylos, sténodactylos (sans secrétariat)
		5414	Opératrices sur machines spécialisées de bureau
SE 02	Secrétaire	4615	Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaire de direction (non-cadres)
		5411	Secrétaires
SE 03	Secrétaire administrative et comptable	4615	Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaire de direction (non-cadres)
		5411	Secrétaires
		5422	Employés qualifiés des services comptables ou financiers
SE 04	Secrétaire commerciale	4615	Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaire de direction (non-cadres)
		5411	Secrétaires
SE 05	Secrétaire de production	4615	Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaire de direction (non-cadres)
		5411	Secrétaires
SE 06	Secrétaire technique	4615	Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaire de direction (non-cadres)
		5411	Secrétaires
SE 07	Secrétaire de direction (générale)	3726	Cadres de gestion courante des autres services administratifs (grandes entreprises)
		3727	Cadres administratifs ou financiers de PME
		4615	Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaire de direction (non-cadres)
SE 08	Secrétaire médico-sociale	5411	Secrétaires
EB 01	Employé du service courrier	5215	Agents de bureau et assimilés (fonction publique)
		5426	Employés qualifiés des autres services administratifs
		5427	Employés administratifs non qualifiés
EB 02	Employé aux archives	5215	Agents de bureau et assimilés (fonction publique)
		5426	Employés qualifiés des autres services administratifs
		5427	Employés administratifs non qualifiés
EB 03	Opérateur sur équipement léger de reproduction	5215	Agents de bureau et assimilés (fonction publique)
		5426	Employés qualifiés des autres services administratifs
		5427	Employés administratifs non qualifiés

(1) PCS : Nomenclature des professions et catégories socio-professionnelles (INSEE 1982).

N° de l'emploi-type	Appellation RFE	N° de rubrique	Appellation PCS
EB 04	Employé spécialisé de l'informatique	5215 5415 5425 5426 5427	Agents de bureau et assimilés (fonction publique) Opératrices de saisie en informatique Employés qualifiés des services du personnel et des services juridiques Employés qualifiés des autres services administratifs Employés administratifs non qualifiés
EB 05	Opérateur sur équipement de télétransmission	5215 5417	Agents de bureau et assimilés (fonction publique) Standardistes, téléphonistes
EB 06	Standardiste	5215 5417	Agents de bureau et assimilés (fonction publique) Standardistes, téléphonistes
RP 01	Responsable de l'information et de la communication	3735	Cadres de la publicité, cadres des relations publiques
RP 02	Attaché de presse	3735 4631	Cadres de la publicité, cadres des relations publiques Assistants techniques de la publicité, des relations publiques
RP 03	Assistant de relations publiques	3735 4631	Cadres de la publicité, cadres des relations publiques Assistants techniques de la publicité, des relations publiques
RP 04	Agent d'accueil ou d'information	5217 5444	Agents de service de la fonction publique (sauf écoles, hôpitaux) Agents et hôtesses d'accueil et d'information
RP 05	Interprète de conférences	3513 4632	Bibliothécaires, archivistes, conservateurs (fonction publique) Interprètes, traducteurs
DC 01	Conservateur de musée	3513	Bibliothécaires, archivistes, conservateurs (fonction publique)
DC 02	Archiviste-paléographe	3513	Bibliothécaires, archivistes, conservateurs (fonction publique)
DC 03	Bibliothécaire-documentaliste	3513 3728 4231	Bibliothécaires, archivistes, conservateurs (fonction publique) Cadres de la documentation, de l'archivage (hors fonction publique) Assistants techniques de la documentation, de l'archivage, de la conservation

TABLE DE CORRESPONDANCE
Nomenclature des professions et catégories socio-professionnelles —
Répertoire français des emplois

N° de rubrique	Appellation PCS (1)	N° de l'emploi-type	Appellation RFE
3513	Bibliothécaires, archivistes, conservateurs (fonction publique)	RP 05 DC 01 DC 02 DC 03	Interprète de conférences Conservateur de musée Archiviste-paléographe Bibliothécaire-documentaliste
3726	Cadres de gestion courante des autres services administratifs (grandes entreprises)	SE 07	Secrétaire de direction (générale)
3727	Cadres administratifs ou financiers de PME	SE 07	Secrétaire de direction (générale)
3728	Cadres de la documentation, de l'archivage (hors fonction publique)	DC 03	Bibliothécaire-documentaliste
3735	Cadres de la publicité, cadres des relations publiques	RP 01 RP 02 RP 03	Responsable de l'information et de la communication Attaché de presse Assistant de relations publiques
4231	Assistants techniques de la documentation, de l'archivage, de la conservation	DC 03	Bibliothécaire-documentaliste
4615	Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaire de direction (non-cadres)	SE 02 SE 03 SE 04 SE 05 SE 06 SE 07	Secrétaire Secrétaire administrative et comptable Secrétaire commerciale Secrétaire de production Secrétaire technique Secrétaire de direction (générale)
4631	Assistants techniques de la publicité, des relations publiques	RP 02 RP 03	Attaché de presse Assistant de relations publiques
4632	Interprètes, traducteurs	RP 05	Interprète de conférences
5215	Agents de bureau et assimilés (fonction publique)	SE 01 EB 01 EB 02 EB 03 EB 04 EB 05 EB 06	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrre (opératrice traitement de texte) Employé du service courrier Employé aux archives Opérateur sur équipement léger de reproduction Employé spécialisé de l'informatique Opérateur sur équipement de télétransmission Standardiste
5217	Agents de service de la fonction publique (sauf écoles, hôpitaux)	RP 04	Agent d'accueil ou d'information
5411	Secrétaires	SE 02 SE 03 SE 04 SE 05 SE 06 SE 08	Secrétaire Secrétaire administrative et comptable Secrétaire commerciale Secrétaire de production Secrétaire technique Secrétaire médico-sociale

(1) PCS : Nomenclature des professions et catégories socio-professionnelles (INSEE 1982).

N° de rubrique	Appellation PCS	N° de l'emploi-type	Appellation RFE
5413	Dactylo, sténodactylos (sans secrétariat)	SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
5414	Opératrices sur machines spécialisées de bureau	SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
5415	Opératrices de saisie en informatique	EB 04	Employé spécialisé de l'informatique
5417	Standardistes, téléphonistes	EB 05 EB 06	Opérateur sur équipement de télétransmission Standardiste
5422	Employés qualifiés des services comptables ou financiers	SE 03	Secrétaire administrative et comptable
5425	Employés qualifiés des services du personnel et des services juridiques	EB 04	Employé spécialisé de l'informatique
5426	Employés qualifiés des autres services administratifs	EB 01 EB 02 EB 03 EB 04	Employé du service courrier Employé aux archives Opérateur sur équipement léger de reproduction Employé spécialisé de l'informatique
5427	Employés administratifs non qualifiés	EB 01 EB 02 EB 04	Employé du service courrier Employé aux archives Employé spécialisé de l'informatique
5444	Agents et hôtesse s d'accueil et d'information	RP 04	Agent d'accueil ou d'information

TABLE DE CORRESPONDANCE
Répertoire français des emplois —
Répertoire opérationnel des métiers et emplois

N° de l'emploi-type	Appellation RFE	N° du ROME	Appellation ROME (1)
SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)	35070 35080 35090 35100	Dactylographe Employé de bureau-dactylographe Sténodactylographe Sténotypiste
SE 02	Secrétaire	35110	Secrétaire-sténodactylographe
SE 03	Secrétaire administrative et comptable	35105	Secrétaire-comptable
SE 04	Secrétaire commerciale	35110	Secrétaire-sténodactylographe
SE 05	Secrétaire de production	35110	Secrétaire-sténodactylographe
SE 06	Secrétaire technique	35110	Secrétaire-sténodactylographe
SE 07	Secrétaire de direction (générale)	35120	Secrétaire de direction
SE 08	Secrétaire médico-sociale	35110	Secrétaire-sténodactylographe
EB 01	Employé du service courrier	35240	Employé de bureau
EB 02	Employé aux archives	35240	Employé de bureau
EB 03	Opérateur sur équipement léger de reproduction	35240	Employé de bureau
EB 04	Employé spécialisé de l'informatique	35240	Employé de bureau
EB 05	Opérateur sur équipement de télétransmission	35170	Standardiste
EB 06	Standardiste	35170	Standardiste
RP 01	Responsable de l'information et de la communication	42011	Fonction relations extérieures
RP 02	Attaché de presse	42011	Fonction relations extérieures
RP 03	Assistant de relations publiques	42011	Fonction relations extérieures
RP 04	Agent d'accueil ou d'information	29110 30010 35180 35190	Hôtesse d'office de tourisme Agent d'accueil (salle de spectacles) Hôtesse d'accueil Huissier
RP 05	Interprète de conférences	35162	Traducteur
DC 01	Conservateur de musée		Non couvert
DC 02	Archiviste-paléographe		Non couvert
DC 03	Bibliothécaire-documentaliste	35161 36521	Documentaliste Bibliothécaire

(1) ROME : Répertoire opérationnel des métiers et emplois (ANPE).

TABLE DE CORRESPONDANCE
Répertoire opérationnel des métiers et emplois —
Répertoire français des emplois

N° du ROME	Appellation ROME (1)	N° de l'emploi-type	Appellation RFE
29110	Hôtesse d'office de tourisme	RP 04	Agent d'accueil ou d'information
30010	Agent d'accueil (salle de spectacles)	RP 04	Agent d'accueil ou d'information
35070	Dactylographe	SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
35080	Employé de bureau-dactylographe	SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
35090	Sténodactylographe	SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
35100	Sténotypiste	SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
35105	Secrétaire comptable	SE 03	Secrétaire administrative et comptable
35110	Secrétaire-sténodactylographe	SE 02 SE 03 SE 04 SE 05 SE 06 SE 08	Secrétaire Secrétaire administrative et comptable Secrétaire commerciale Secrétaire de production Secrétaire technique Secrétaire médico-sociale
35120	Secrétaire de direction	SE 07	Secrétaire de direction (générale)
35161	Documentaliste	DC 03	Bibliothécaire-documentaliste
35162	Traducteur	RP 05	Interprète de conférences
35170	Standardiste	EB 05 EB 06	Opérateur sur équipement de télétransmission Standardiste
35180	Hôtesse d'accueil	RP 04	Agent d'accueil ou d'information
35190	Huissier	RP 04	Agent d'accueil ou d'information
35200	Employé de liaison interne		Non couvert
35210	Coursier		Non couvert
35240	Employé de bureau	EB 01 EB 02 EB 03 EB 04	Employé du service courrier Employé aux archives Opérateur sur équipement léger de reproduction Employé spécialisé de l'informatique
36521	Bibliothécaire	DC 03	Bibliothécaire-documentaliste
42011	Fonction relations extérieures	RP 01 RP 02 RP 03	Responsable de l'information et de la communication Attaché de presse Assistant de relations publiques

(1) ROME : Répertoire opérationnel des métiers et emplois (ANPE).

TABLE DE CORRESPONDANCE
Répertoire français des emplois —
Guide des métiers

N° de l'emploi-type	Appellation RFE	Appellation Guide des métiers
SE 01	Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrre (opératrice traitement de texte)	Dactylo facturière Sténodactylographe-correspondancièrre
SE 02	Secrétaire	Secrétaire-sténodactylographe
SE 03	Secrétaire administrative et comptable	Secrétaire-comptable
SE 04	Secrétaire commerciale	Secrétaire-sténodactylographe
SE 05	Secrétaire de production	Secrétaire-sténodactylographe
SE 06	Secrétaire technique	Secrétaire-sténodactylographe
SE 07	Secrétaire de direction (générale)	Secrétaire de direction
SE 08	Secrétaire médico-sociale	Secrétaire médico-sociale
EB 01	Employé du service courrier	Employé administratif
EB 02	Employé aux archives	Employé administratif
EB 03	Opérateur sur équipement léger de reproduction	Non couvert
EB 04	Employé spécialisé de l'informatique	Employé administratif
EB 05	Opérateur sur équipement de télétransmission	Non couvert
EB 6	Standardiste	Non couvert
RP 01	Responsable de l'information et de la communication	Responsable des relations publiques Responsable de l'information interne
RP 02	Attaché de presse	Attaché de presse
RP 03	Assistant de relations publiques	Non couvert
RP 04	Agent d'accueil ou d'information	Hôtesse de tourisme
RP 05	Interprète de conférences	Non couvert
DC 01	Conservateur de musée	Conservateur des musées de France
DC 02	Archiviste-paléographe	Non couvert
DC 03	Bibliothécaire-documentaliste	Documentaliste Bibliothécaire

TABLE DE CORRESPONDANCE**Guide des métiers —
Répertoire français des emplois**

Appellation Guide des métiers	N° de l'emploi- type	Appellation RFE
Dactylo facturière	SE 01	Employé dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
Sténodactylo-correspondancièrè	SE 01	Employé dactylographe, sténodactylographe, correspondancièrè (opératrice traitement de texte)
Secrétaire, sténodactylographe	SE 02 SE 04 SE 05 SE 06	Secrétaire Secrétaire commerciale Secrétaire de production Secrétaire technique
Secrétaire-comptable	SE 03	Secrétaire administrative et comptable
Secrétaire médico-sociale	SE 08	Secrétaire médico-sociale
Secrétaire de direction	SE 07	Secrétaire de direction (générale)
Employé administratif	EB 01 EB 02 EB 04	Employé du service courrier Employé aux archives Employé spécialisé de l'informatique
Responsable des relations publiques	RP 01	Responsable de l'information et de la communication
Responsable de l'information interne	RP 01	Responsable de l'information et de la communication
Attaché de presse	RP 02	Attaché de presse
Hôtesse de tourisme	RP 04	Agent d'accueil ou d'information
Conservateur des musées de France	DC 01	Conservateur de musée
Documentaliste	DC 03	Bibliothécaire-documentaliste
Bibliothécaire	DC 03	Bibliothécaire-documentaliste

utilisation des articles du répertoire

Le Répertoire Français des Emplois est destiné à constituer un véritable outil de travail. Les informations qu'il rassemble ont été organisées de manière systématique en vue de consultations permanentes pour des fins très variées. C'est pourquoi une attention particulière a été accordée à son mode de présentation et à l'articulation des différents éléments constituant les articles.

Chaque article décrit un emploi-type. Il peut naturellement faire l'objet d'une lecture d'ensemble, permettant de prendre une vue générale d'un emploi considéré.

Mais l'analyse et la comparaison des emplois-types peuvent se faire par une lecture transversale des différentes rubriques des articles qui les concernent :

— soit à l'aide des différentes **rubriques** mentionnées en marge du texte et servant au classement de l'information par thème ; un **index analytique** sera progressivement élaboré pour faciliter ce type de consultation ;

— soit à partir du **vocabulaire** utilisé pour décrire les activités et en particulier des verbes caractéristiques et expressions mis en relief dans la présentation⁽¹⁾.

Pour faciliter ces différentes consultations, tous les articles sont organisés de façon identique autour des rubriques et sous-rubriques suivantes :

RUBRIQUES

- Appellations
- Définition
- Situation fonctionnelle

- Délimitation des activités
- Description des activités
- Responsabilité et autonomie

- Environnement

- Conditions d'accès
- Emplois et situations accessibles

SOUS-RUBRIQUES

- Entreprise
- Service

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Les sous-rubriques ne sont remplies que dans la mesure où il existe une information significative et de portée générale.

Les articles font l'objet d'une **numérotation** provisoire. Ils sont présentés dans un ordre conforme au **plan de regroupement** exposé dans la présentation de chaque fascicule.

Cette présentation fournit elle-même des informations générales utiles à la compréhension des articles et portant notamment sur :

- **les entreprises** dans lesquelles se situent les emplois observés : activité économique, fonctions exercées, organisation ;
- **les modes de division du travail et les facteurs** susceptibles d'influer sur le contenu des emplois ;
- **les critères** suivant lesquels ont été effectués les regroupements d'observations de situations de travail en emplois-types ;
- **les particularités de ces emplois** du point de vue des conditions de recrutement et des carrières, et des conditions générales de travail.

(1) Parallèlement, le Répertoire donne lieu à la création d'une banque de données susceptible de traitements spécifiques complémentaires, en cours de constitution. Cette banque permet l'enregistrement des informations détaillées recueillies lors des enquêtes.

L'objet et le contenu de chacune des rubriques décrivant un emploi-type sont les suivants :

<p>Appellations</p>	<p>L'intitulé de l'article doit répondre à trois caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> — avoir un caractère suffisamment général pour englober une grande variété de situations concrètes ; — éviter toute confusion, soit avec un emploi-type voisin, soit avec des appellations se référant à un niveau déterminé d'une classification professionnelle de type conventionnel ou statutaire ; — être facilement compris et indiquer suffisamment le contenu d'activité. <p>Il s'agit dans certains cas de l'expression la plus fréquemment utilisée, dans d'autres, d'un terme spécialement créé pour répondre à ces critères.</p> <p>D'autres appellations rencontrées au cours des enquêtes, sont citées à titre d'illustration. Il s'agit d'exemples et non d'un inventaire des nombreuses appellations en usage pour désigner les situations de travail correspondant à l'emploi-type. Une même appellation recouvre d'ailleurs parfois des situations différentes selon l'entreprise, relevant de plusieurs articles.</p> <p>Les appellations utilisées par l'Agence nationale pour l'Emploi pour l'identification des offres et demandes d'emplois dans le cadre du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME) font l'objet d'une table de correspondance.</p>
<p>Définition</p>	<p><i>La définition constitue un résumé synthétique des activités. Elle comporte toujours l'indication de ce que font les titulaires, des situations de travail correspondant à l'emploi-type décrit et des finalités de leur travail. Elle tend à permettre d'identifier le champ et le niveau d'intervention. Elle utilise un ensemble de mots-clés autour desquels s'articule la description des activités.</i></p>
<p>Situation fonctionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Cette rubrique sert à localiser les situations de travail correspondant à l'article dans l'activité économique. Cette localisation se fait par référence à :</p> <ul style="list-style-type: none"> — la branche d'activité économique — la nature de l'entreprise ou de l'établissement — la nature ou la fonction des services <p>Les différences constatées dans l'organisation du travail, susceptibles d'influer sur le contenu des emplois, sont mentionnées sous cette rubrique.</p>
<p>Délimitation des activités</p>	<p>Etant donné l'extrême diversité des situations concrètes observées l'emploi-type ne correspond pas à une situation normalisée et figée. Il correspond à des ensembles d'activités habituellement associées dans les situations concrètes de travail qui les distinguent de celles regroupées sous d'autres articles.</p> <p>Les délimitations d'activités qui résultent de la construction d'emplois-types par regroupement et synthèse des situations observées et les variantes qui peuvent être liées à certains modes de division du travail adoptés sont définies, si nécessaire, du point de vue des :</p> <ul style="list-style-type: none"> — frontières avec un autre emploi-type : les caractéristiques distinctives ou les recouvrements partiels sont soulignés si nécessaire, avec renvoi aux articles concernés. — spécialisations particulières à l'intérieur des activités décrites dans un même article, avec indication des différents critères de spécialisation (selon le produit, le type de production, la circonscription géographique, par exemple). — limites d'extension des activités propres à certaines situations. Certains titulaires n'exercent qu'une partie des activités décrites, d'autres ont des activités plus étendues. — ainsi que de l'accroissement de l'autonomie ou des responsabilités rendu possible par l'expérience professionnelle acquise dans l'emploi.

<p>Description des activités</p>	<p>Le détail des activités communes aux situations de travail qui ont été observées et regroupées pour constituer l'emploi-type correspondant à l'article est décrit sous cette rubrique.</p> <p>La description est articulée autour de trois notions successives :</p> <ul style="list-style-type: none"> — le type d'activité : il est noté sous forme de sous-titre lorsque l'emploi-type couvre plusieurs activités. Chaque activité regroupe l'ensemble des opérations liées, concourant à un résultat particulier du travail. Cet ensemble constitue un tout isolable dans le travail de l'intéressé et doit être : <ul style="list-style-type: none"> • identifiable en raison de la spécificité du résultat attendu. Celui-ci est généralement matérialisé par l'état ou la nature d'un produit ou d'un document ou une trace consignnant les actes accomplis ou leurs effets. Mais il peut aussi ne pas être matérialisé, notamment lorsqu'il s'agit de transmissions orales, de consultation, conseil ou information ; • complet, c'est-à-dire rassembler toutes les opérations concourant au résultat ; • homogène, c'est-à-dire effectué dans des conditions techniques et professionnelles similaires, quel que soit l'objet (produits, cas, circonstances...) auquel il s'applique concrètement. Pour cette raison, deux procédures identiques appliquées à des domaines technologiques différents sont considérées comme relevant d'activités distinctes. — les séquences de l'activité numérotées et définies par des substantifs. Elles marquent les étapes successives et complémentaires du travail, certaines d'entre elles étant conditionnelles ; — les opérations décrites par des verbes. Elles correspondent aux actes significatifs de la qualification du travail ou essentiels pour la compréhension des descriptions. <p>Seuls sont décrits les aspects propres à l'emploi-type et qui le différencient des autres ; pour les aspects communs, des renvois sont faits à d'autres articles.</p> <p>Les activités, séquences, opérations qui ne font pas partie intégrante de l'ensemble des situations de travail mais de certaines d'entre elles seulement sont précédées de la mention « peut aussi ».</p>
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Les éléments relatifs à cette rubrique sont rassemblés autour de quatre sous-rubriques.</p> <p>Cet intitulé concerne les informations particulières relatives à la manière dont se définit et se déclenche le travail décrit, qu'il s'agisse :</p> <ul style="list-style-type: none"> — d'instructions proprement dites d'exécution stricte, ou se prêtant à interprétation, ou révisables avec l'intéressé, — de consignes générales ou d'objectifs, — d'habitudes ou pratiques de travail acquises, — ou de documentation de référence. <p>On précise ici l'existence et les modalités du contrôle ou du suivi du déroulement des activités ou des résultats du travail.</p> <p>L'information constitue un rappel de la nature et des conséquences des erreurs liées à l'activité, permettant d'apprécier les responsabilités qui peuvent en résulter ou les difficultés propres au travail.</p> <p>Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> — d'un rappel des responsabilités hiérarchiques — d'un résumé des relations professionnelles non-hiérarchiques : <ul style="list-style-type: none"> • dans le service • hors du service, dans l'entreprise • hors de l'entreprise <p>Il spécifie l'étendue et la diversité des contacts de travail avec d'autres personnes et leur nature.</p>

<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rythme • Particularités 	<p>Les éléments caractéristiques du cadre de travail sont rassemblés ici : ils complètent ceux relatifs aux relations interpersonnelles de la rubrique précédente pour la définition du « milieu de travail » : emplacement, sédentarité et déplacements, latitudes éventuelles, horaires.</p> <p>Sont notées ici les informations relatives aux échéances et à la répartition des activités dans le temps : déroulement et découpage du travail, délais intervenant entre le renouvellement d'une même tâche, ou la succession des activités.</p> <p>Quelques indications sont données sur les traits caractéristiques de l'emploi du point de vue des intérêts ou des contraintes.</p>
<p>Conditions d'accès</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissances particulières 	<p>Elles varient considérablement en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> — de la diversité des politiques de recrutement des entreprises ; — et du caractère évolutif du marché du travail. <p>Il n'existe donc pas un niveau de formation unique objectivement requis, mais un éventail de conditions d'accès qui varient autant en fonction des habitudes et des tensions du marché du travail, ou de la structure et de l'évolution du système de formation, que du contenu des tâches à effectuer.</p> <p>C'est donc l'éventail des conditions d'accès constaté au moment des observations que reflète cette rubrique. Son contenu n'a pas un caractère normatif et ne prétend pas à l'exhaustivité. Il cherche à souligner la diversité.</p> <p>Cette description des conditions d'accès fait apparaître à la fois :</p> <ul style="list-style-type: none"> — les substitutions entre modes d'accès ; — la référence plus ou moins précise (et parfois inexistante) à des spécialités professionnelles ou de formation. <p>La présentation distingue :</p> <ul style="list-style-type: none"> — les modes d'accès directs : à la sortie d'une formation initiale ou d'une formation ultérieure constituant une interruption de la vie professionnelle (type FPA). Ces modes d'accès se réfèrent suivant les cas à des types de formation, à des diplômes ou à des spécialités. Les indications fournies sont parfois précédées de la mention « minimum » lorsqu'un relèvement du niveau d'embauche est constaté dans certaines entreprises, par suite, soit de pratiques qui leur sont propres, soit de l'accroissement des disponibilités sur le marché du travail. — les autres modes d'accès (accès indirect) qui supposent l'acquisition d'une expérience professionnelle préalable soit chez l'employeur, soit dans une autre entreprise. La nature de cette expérience est éventuellement différenciée suivant les niveaux de départ. Le caractère général de certaines informations est volontaire. Il résulte soit de différences entre politiques d'entreprise, soit de la souplesse de la politique à l'intérieur des entreprises. <p>Le cas échéant, on trouvera ici des indications complémentaires sur les domaines de connaissances recherchées en plus de la formation requise.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Il est impossible de procéder à un inventaire d'ensemble des carrières susceptibles d'être poursuivies à partir d'un emploi déterminé.</p> <p>Cette rubrique est limitée aux emplois directement accessibles à partir d'un emploi-type donné :</p> <ul style="list-style-type: none"> — soit dans le cadre du même emploi et sans changement majeur du contenu des activités, par extension des responsabilités entraînant généralement une promotion ; — soit dans le cadre d'un autre emploi-type, par modification du contenu de l'emploi ou de son champ d'application (ce qui n'implique pas nécessairement une promotion). <p>Il s'agit seulement de repérer ici les possibilités de passage et d'évolution des situations professionnelles. Cette énumération n'implique pas de jugement sur les chances réelles d'accès et de promotion, qui sont sélectives et directement commandées par la structure pyramidale des emplois et par la politique des entreprises.</p>

les emplois de secrétariat et de bureau

1 - DÉFINITION

Les emplois de secrétariat et les emplois de bureau connexes assurent le substrat matériel des différentes communications internes et externes de l'entreprise. Plus précisément, ils se définissent et se singularisent par :

- les réseaux relationnels auxquels ils participent ;
- les opérations concrètes effectuées sur l'information et la communication et, conjointement, par les techniques utilisées.

2 - CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA POPULATION CONCERNÉE

Selon le recensement de la population de 1975, plus de deux millions de personnes occupent, en France, un emploi de bureau dont plus de 800 000 exercent un métier de secrétariat (soit, respectivement, près de 10 % et 4 % de la population active).

Le taux de féminisation est particulièrement élevé, plus de 75 % pour l'ensemble du groupe et plus de 85 % pour les seuls emplois de secrétariat, alors que ce taux est de 37 % pour l'ensemble de la population active.

Il s'agit d'une population relativement jeune, 61 % ont plus de 35 ans, 46 % de l'ensemble de la population active se situent dans cette même tranche d'âge. Les secrétaires, dactylos, sténodactylos, les employés de bureau non qualifiés et les standardistes accentuent encore cette caractéristique avec, respectivement, 36 %, 33 % et 32 % de leurs effectifs âgés de 17 à 25 ans (20 % de la population active se situent dans cette même tranche d'âge).

Une part relativement importante des emplois de bureau et de secrétariat sont situés dans la région parisienne (34 % contre 22 % pour l'ensemble de la population active) en particulier les secrétaires de direction (49 % dans la région parisienne), les standardistes (45 % dans la région parisienne), les employés de bureau qualifiés et les secrétaires, sténodactylos et dactylos (respectivement, 40 % et 37 % dans la région parisienne).

Répartition des employés de bureau et de secrétariat selon le sexe

Actifs occupés \ Sexe	Hommes	Femmes	Total des actifs occupés
Secrétaires de direction	3 780 5 %	74 520 95 %	78 300 100 %
Secrétaires dactylo, sténodactylos et assimilés	18 540 3 %	706 160 97 %	724 700 100 %
Employés de bureau qualifiés	218 040 50 %	221 120 50 %	439 160 100 %
Employés de bureau non qualifiés	194 720 30 %	455 220 70 %	649 940 100 %
Standardistes, télexistes etc.....	4 920 11 %	41 360 89 %	46 280 100 %
Adjointes administratifs	28 080 37 %	46 920 63 %	75 000 100 %
TOTAL	468 080 23 %	1 545 300 77 %	2 013 380 100 %
Ensemble des employés	13 264 920 63 %	7 674 880 37 %	20 939 800 100 %

Source : Recensement de la population, 1975, exploitation CEREG.

3 - FORMATION GÉNÉRALE ET PROFESSIONNELLE (1)

Comparés à l'ensemble de la population active, les employés de bureau qualifiés et de secrétariat, les adjoints administratifs, possèdent plus souvent un diplôme professionnel et, pour les personnes exerçant un métier de secrétariat, un niveau relativement élevé.

Ainsi 24 % des secrétaires de direction possèdent un diplôme professionnel de niveau CAP ou BEP, 16 % un diplôme de niveau BEC, BTn ou BT et 9 % un diplôme de niveau BTS, alors que les pourcentages correspondants pour la population active totale sont respectivement de 19 %, 3 %, 1 %.

Les secrétaires, dactylos et sténodactylos ont également plus souvent un diplôme de niveau CAP ou BEP ou de niveau BEC, BTn ou BT pour 38 % et 11 % d'entre elles.

Toujours comparées à l'ensemble de la population active, les personnes ne possédant pas de diplômes professionnels ont un niveau d'enseignement général relativement élevé : les secrétaires de direction, les secrétaires, les dactylos et sténodactylos, les employés de bureau qualifiés et les adjoints administratifs ne possédant pas de diplômes professionnels ont un diplôme de l'enseignement général d'un niveau égal ou supérieur au BEPC pour 67 %, 41 %, 49 % et 52 % d'entre eux, ce pourcentage est de 21 pour l'ensemble de la population active.

Les employés de bureau et de secrétariat Diplôme professionnel et Diplôme d'enseignement général

Diplôme professionnel et diplôme d'enseignement général	Aucun diplôme professionnel	dont diplômés de l'enseignement général					Diplôme professionnel de niveau CAP ou BEP	dont diplômés de l'enseignement général					Diplôme professionnel de niveau BP	Diplôme professionnel de niveau BEC, Bac Tn ou BT	Diplôme professionnel de niveau BTS	Autres diplômés professionnels	TOTAL
		Niveau CEP	Niveau BEPC	Niveau Bac	Niveau Sup. Bac	Aucun diplôme déclaré ou form. non terminée		Niveau CEP	Niveau BEPC	Niveau Bac	Niveau Sup. Bac	Aucun diplôme déclaré ou form. non terminée					
Emplois	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Secrétaires de direction	43	24	32	22	13	9	24	47	40	—	—	7	3	16	9	3	78 300
Secrétaires, dactylos, sténodactylos et assimilés	44	40	30	11	4	14	38	56	31	—	—	11	2	11	2	2	724 700
Emplois de bureau qualifiés	62	35	37	12	5	12	26	48	38	—	1	8	4	6	1	1	439 160
Emplois de bureau non qualifiés	70	45	27	7	2	19	24	61	25	—	—	12	1	4	—	1	649 940
Standardistes	77	49	25	5	1	20	19	68	22	1	—	9	1	2	—	1	46 280
Adjoints administratifs	64	38	39	13	3	8	22	57	33	3	—	6	1	9	—	3	75 000
Ensemble de la population active occupée	72	36	9	5	7	43	19	64	14	4	1	17	2	3	1	2	20 939 800

N.B. — Les % inférieurs à 1 % ne sont pas indiqués.

Source : Recensement de la population 1975, exploitation CEREQ.

(1) CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle
 BEP : Brevet d'Enseignement Professionnel
 BEC : Brevet d'Enseignement Commercial
 BTn : Baccalauréat de Technicien
 BT : Brevet de Technicien
 BTS : Brevet de Technicien Supérieur

Formation générale et professionnelle selon l'âge

FORMATION GÉNÉRALE ET PROFESSIONNELLE (1)	17 à 25 ans				26 à 35 ans				36 à 55 ans				56 ans et plus				TOTAL			
	a	b	c	Ensemble	a	b	c	Ensemble	a	b	c	Ensemble	a	b	c	Ensemble	a	b	c	Ensemble
10 - Formation générale ou professionnelle néant ou non déclarée	x	●	x	xxxx	x	x	xx	xxxx	x	xx	xxx	xxxx	xx	xxx	xxxx	xxxx	x	x	xx	xxxx
11 - CEP, pas de formation professionnelle	xx	xx	xxx	xxxx	xxx	xx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxx	xxxx	xxxx	xxxx
20 - Néant ou CEP, CAP	xxxx	xxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxx	xx	xx	xx	x	x	x	xxxx	xxx	xxx	xxx
30 - BEPC, néant	xx	xxxx	xxxx	x	xx	xxxx	xxxx	x	xxx	xxxx	xx	x	xxxx	xxx	xx	x	xx	xxxx	xxx	x
31 - BEPC, CAP	xxx	xxx	xx	x	xx	xx	x	●	x	x	●	●	x	●	●	●	xx	xx	x	●
42 - CEP ou BEPC, BP	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
43 - CEP ou BEP, BEC, BEI, etc.	●	●	●	○	xx	x	●	●	x	●	●	●	●	●	●	●	x	●	●	●
40 - Bac, pas de formation professionnelle	x	xx	x	●	x	x	x	●	x	●	●	●	x	x	●	●	x	x	x	●
41 - Bac, CAP	●	●	○	●	●	●	○	●	●	○	○	●	○	○	○	○	●	●	○	●
45 - Bac, CAP ou BP, ou BEC, etc.	●	●	○	○	●	●	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	●	●	○	○
14 - CEP ou BEPC } Bac T, BT, BA ou néant	x	x	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	●	●	●	●
50 - 51 - CEP ou BEPC } BTS, DUT, ou bac, ou néant } DEST	●	●	○	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	●	●	○	●
52 - 53 - 54 - } diplômes CEP ou néant, } paramédicaux ou BEP, ou bac } ou sociaux	●	○	○	●	●	○	○	●	●	○	○	●	●	○	○	●	●	○	○	●
55 - Supérieur ou bac, quelcônque	●	●	●	●	●	x	●	xx	●	●	●	x	●	●	●	x	●	●	●	x
Effectif total	274 160	1 301 370	226 580	4 226 980	257 680	176 080	175 580	5 371 840	232 780	175 140	238 280	9 082 300	38 380	31 620	55 780	2 258 680	803 000	514 160	896 220	2 093 380

LÉGENDE :

< 1 %	= ○
1 à 4 %	= ●
5 à 9 %	= x
10 à 14 %	= xx
15 à 19 %	= xxx
20 à 24 %	= xxxx
25 % et +	= [xxxx]

a : Secrétaires, sténodactylos, dactylos et assimilés ; secrétaires de direction.
 b : Employés de bureau qualifiés et adjoints administratifs.
 c : Employés de bureau non qualifiés et standardistes.

(1) Code DIP : diplômes en 17 postes.

Source : Recensement de la population de 1975, exploitation CEREG.

Évolution des effectifs des élèves en classes terminales dans les formations du tertiaire sauf commerce (public et privé)

Type de formation* Groupes : 29-30-31-32	1970/1971	1977/1978	Évolution	Remarques
CAP - BEP (1) ...	71 197	83 982	+ 12 785 + 18 %	Évolution des effectifs due principalement à l'augmentation des effectifs des BEP agents administratifs ; les effectifs des CAP mécanographes ont fortement diminué.
BTn (G1, G2, H) (2)	26 446	47 572	+ 21 126 + 80 %	La section G1 est presque exclusivement féminine.
BTS (3)	5 813	9 945	+ 4 132 + 71 %	Poids important du BTS secrétariat.
DUT (4)	2 553	6 228	+ 3 675 + 144 %	

* Nomenclature analytique des formations du ministère de l'Éducation.

(1) BEP agent administratif, CAP et BEP sténodactylographe, CAP et BEP de comptabilité, CAP mécanographe.

(2) Bac G1 : techniques administratives ; Bac G2 : techniques quantitatives de gestion ; Bac H : techniques informatiques.

(3) BTS secrétariat de direction ou trilingue, comptabilité et gestion d'entreprise, gestion et exploitation des centres informatiques.

(4) Gestion des entreprises et administrations (GEA) option administration et option personnel, carrières juridiques et judiciaires, GEA option finances et comptabilité, statistiques et techniques quantitatives informatiques.

Les employés de bureau non qualifiés et les standardistes présentent un niveau de formation professionnelle relativement proche de celui de la population active considérée dans son ensemble ; les personnes ne possédant pas de diplôme professionnel ont un niveau de formation générale légèrement plus élevé.

Si l'on compare les formations en fonction des tranches d'âge, on constate que le niveau de formation des personnels de secrétariat et d'employés de bureau est toujours plus élevé que celui de l'ensemble de la population et augmente pour les tranches d'âge les plus jeunes :

- en termes de formation générale pour les employés de bureau ;
- en termes de formation technique pour les personnels de secrétariat et les secrétaires de direction.

4 - INSERTION DES EMPLOIS DE SECRÉTARIAT ET DE BUREAU

4.1. Les données statistiques

61 % des emplois de bureau et de secrétariat se situent dans les établissements d'au moins 100 salariés (32 % dans les établissements de 100 à 499 salariés, 29 % dans les établissements de 500 salariés et plus), près du tiers travaille dans des établissements de 20 à 99 salariés, moins de 10 % dans des petits établissements de moins de 20 salariés. Cette répartition correspond à la répartition globale de l'ensemble des emplois.

Les emplois de secrétariat et de bureau Effectifs et pourcentages par taille d'établissement

Taille de l'établissement	Moins de 20 salariés	20 à 99 salariés	100 à 499 salariés	500 salariés et plus	Total
Secrétaires de direction	3 588 15 %	11 319 47 %	6 646 28 %	2 521 10 %	24 074 100 %
Secrétaires spécialisées	4 622 10 %	15 201 32 %	14 508 30 %	13 467 28 %	47 798 100 %
Personnel de secrétariat	37 236 11 %	133 540 38 %	105 145 30 %	76 494 22 %	352 415 100 %
Autres emplois de bureau qualifiés	21 853 8 %	85 992 31 %	95 071 34 %	77 699 28 %	280 615 100 %
Emplois de bureau non qualifiés	9 974 6 %	46 718 27 %	57 399 33 %	58 023 34 %	172 114 100 %
Standardistes	1 500 4 %	12 779 37 %	13 217 38 %	7 415 21 %	34 911 100 %
Personnel d'encadrement	4 155 3 %	25 814 19 %	44 230 32 %	63 991 46 %	138 190 100 %
Total emplois de bureau et de secrétariat	82 928 8 %	331 363 32 %	336 216 32 %	299 610 29 %	1 050 117 100 %
Ensemble des emplois	734 444 7 %	3 125 596 32 %	3 162 630 32 %	2 830 283 29 %	9 852 953 100 %

Source : Enquête Structure des emplois 1978, exploitation CEREP.

Par rapport à cette observation d'ensemble, le personnel d'encadrement se situe plus souvent dans les grands établissements d'au moins 500 salariés (46 %) et les secrétaires de direction dans les établissements de moins de 100 salariés (62 %).

Les secteurs ayant la part la plus importante des emplois de bureau et de secrétariat sont ceux des services marchands rendus aux entreprises, des services non marchands et des organismes financiers, puis du commerce de gros non alimentaire et des transports.

Les secteurs pour lesquels les emplois de bureau et de secrétariat représentent une part relativement importante de l'effectif total sont ceux des assurances, des organismes financiers, des services non marchands et des services marchands rendus aux entreprises.

4.2. Les variables d'entreprises

L'organisation interne des entreprises s'est révélée la variable la plus pertinente de la structuration des emplois de secrétariat et des emplois de bureau, le secteur d'activité, l'aire géographique du marché, la taille de l'entreprise apportent quelques dimensions supplémentaires ou « colorent » le contenu de ces emplois.

Ce fait s'explique fort bien par le rôle adjuvant de ces emplois qui visent à faciliter les fonctions de l'entreprise :

- soit en étant intégrés à ces fonctions : les différents emplois de secrétaires dans les services ;
- soit en étant regroupés en services prestataires : emplois de bureaux spécialisés sollicités par les demandeurs divers pour la mise en œuvre d'une technique ou pour un type d'opération.

La répartition des activités de secrétariat entre emplois de secrétaires intégrés dans les différents services et emplois spécialisés prestataires de services est fort différente d'une entreprise à l'autre ou d'un établissement à l'autre.

Il semble, *a priori*, que les secrétaires des petites entreprises sont polyvalentes ; en fait, la constitution de réseaux interdépendants d'entreprises (sous-traitants, prestataires de services, etc.) remet en cause la notion même de taille et d'entreprise. Ces mouvements du tissu économique ont des incidences sensibles sur le contenu des emplois de secrétariat et de bureau ; dans une petite entreprise (au sens classique du terme), les tâches comptables peuvent être prises en charge par la secrétaire, seul personnel administratif, ou bien l'établissement est doté d'un comptable qui s'en charge ou encore un expert-comptable externe peut « mâcher » le travail comptable que la secrétaire prépare selon ses instructions précises, enfin il peut s'agir pour elle de remplir les bordereaux qui alimentent un service informatique externe de façon systématique.

Le secteur d'activité présente des incidences sur le contenu des emplois de secrétariat insérés dans les services de production ou dans les services techniques ; par exemple, les secrétaires de production ou les secrétaires techniques qui font usage d'un vocabulaire spécifique par opposition aux emplois ayant essentiellement à se référer à des procédures comme la secrétaire administrative et comptable.

L'implantation géographique du réseau de production et du réseau commercial de l'entreprise peut impliquer des exigences linguistiques pour le personnel de secrétariat comme pour les autres catégories de personnel. La connaissance d'une ou, éventuellement, de deux langues étrangères (l'anglais étant le plus couramment cité suivi de l'allemand puis de l'espagnol et de l'italien...) est exigée dans les entreprises d'implantation « plurinationale » et un haut niveau de formation est parfois demandé lors du recrutement pour assurer la maîtrise d'une langue étrangère :

- pour le travail de dactylographie ;
- pour la mise en relation téléphonique (standardiste) ;
- pour les communications avec le personnel de filiales étrangères (secrétaire ayant à connaître l'état d'avancement d'une production) ;
- pour les communications commerciales (secrétaire commerciale).

L'organisation des activités de secrétariat et de bureau évolue rapidement, les entreprises expérimentent, à l'appui des nouvelles techniques dites de la bureautique et de la télématique, des nouvelles modalités de répartition des activités, et adaptent la gestion de leur main-d'œuvre en matière de recrutement et de formation (cf. § 7 p. 34).

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, il 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

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

(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 spécialisés - Exemples

Exemples

Objectif des opérations sur l'information Nature des opérations (aspect dominant)	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 data-bbox="665 391 776 718" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>Employé service courrier EB 01</p> </div> <p>Opérateurs sur équipements spécialisés (ex: mise sous pli) →</p>	<div data-bbox="864 376 1041 506" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>Employé aux archives EB 02</p> </div>	<div data-bbox="1196 577 1373 736" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>Opérateur sur équipement léger de reproduction EB 03</p> </div>	<p>Employé de chiffrement ou de codification</p> <p>↓</p> <div data-bbox="1513 577 1734 839" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>Employé spécialisé de l'informatique EB 04 (intégrant performeur vérificateur ou dactylocodage IF 01 cahier n° 6 RFE)</p> </div>	<div data-bbox="1844 577 2066 681" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>Opérateur de télétransmission EB 05</p> </div> <div data-bbox="1844 721 2066 795" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-top: 10px;"> <p>Standardiste EB 06</p> </div>
<p>Evolution</p>	<p>Organisation en secteurs dans de grosses sociétés (ex: vente par correspondance)</p> <p>Diffusion de la télématique</p>	<p>Micrographie</p> <p>Enregistrement sur mémoire informatique</p>	<p>Développement et perfectionnement des équipements légers de reproduction ex: copieurs-offset</p>	<p>Intégration de la codification et de la saisie sur terminal conversationnel</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^e 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
Employée dactylographe, sténodactylographe, correspondancière (opératrice traitement de texte)	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).
Secrétaire	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).
Secrétaire 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 trilingue 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).
Secrétaire de direction - Assistante	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).
Secrétaire médico-sociale	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).
Employé de bureau qualifié 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 (offetiste 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 (facturières, 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	<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'usager 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 procédurières 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.

employée dactylographe- sténodactylographe-correspondancièrè

(Opératrice traitement de texte) (1)

SE 01

Autres appellations	Dactylographe - Dactylo facturière - Varitypiste - Multipointiste - Opératrice sur machine de traitement de texte - Sténodactylographe-correspondancièrè - Employé de bureau - Agent administratif.
Définition	<i>Effectue la présentation dactylographiée de documents administratifs et techniques à partir de modèles manuscrits ou dactylographiés corrigés, d'enregistrements sonores, de discours ou de dictées ; rédige la correspondance usuelle.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Entreprise de toute taille et de tout secteur, administration. Secrétariat, pool, service administratif.
Délimitation des activités	L'emploi-type correspond à trois situations de travail : — La sténodactylographe enregistre, à la demande, la parole à l'aide d'une technique appropriée (sténographie, plus rarement sténotypie) et effectue la mise au propre et la présentation dactylographiée du texte. — La sténographe correspondancièrè, outre le travail précédent, rédige la correspondance courante ou répétitive et en assure la présentation dactylographiée. — La dactylographe est essentiellement chargée de la présentation dactylographique de documents à l'aide d'une machine à écrire dont les possibilités de présentation et le degré d'automatisme sont très variables Cette dernière activité commune aux trois situations de travail distinguées varie selon : <ul style="list-style-type: none">• la diversité, la spécialisation, la répétitivité, l'urgence des textes ;• la qualité de la présentation demandée (pré-imprimés ou formulaires à remplir, textes courts avec mise en page habituelle, tableaux, textes longs à composer) ;• la complexité des équipements utilisés, compte tenu des fonctions appliquées : machine à écrire traditionnelle mécanique ou électrique, machine de composition, machine à écrire dotée d'une mémoire avec ou sans écran, système de traitement de texte. Les activités sont identiques à certaines activités de la secrétaire (cf. article SE 02) mais représentent ici une spécialisation des prestations fournies.
Description des activités	1 - Transcription rapide ou réception du texte — Transcrit à l'aide d'une technique appropriée (sténographie ou plus rarement sténotypie) la dictée directe ou téléphonée de courrier, de notes, d'interventions lors d'une conférence ou d'une réunion, en vue d'une présentation dactylographiée des textes correspondants (lettres, circulaires, comptes rendus...). La dictée peut être effectuée en langue étrangère (ex. : sténo de presse). — Ou reçoit le texte sous forme d'un enregistrement sonore (magnétophone et casque d'écoute). — Ou reçoit des instructions sous forme de consignes orales ou de modèles manuscrits spécifiant plus ou moins précisément le type de document à produire. Les consignes peuvent être transmises sous forme codée renvoyant à des textes types enregistrés ; pour certaines applications du traitement de texte, des dossiers peuvent accompagner les consignes pour permettre la recherche des éléments de personnalisation à insérer (nom, adresse, numéro de contrat par exemple). <small>(1) Emploi non stabilisé représentant une des modalités d'utilisation du traitement de texte, les appellations sont diverses, les situations de travail évoluent. Voir également les emplois de secrétaires comprenant l'utilisation du traitement de texte ou plus largement une gestion bureautique. SE 02 à SE 07 et § 7 de l'introduction des emplois-types de secrétariat et de bureau.</small>

2 - Préparation du texte

- Collecte si nécessaire les éléments d'informations dans divers documents ou dossiers : bordereaux, bons de commandes, dossiers administratifs, catalogues, formulaires (dactylo-facturière), dossiers-clients.
- Vérifie et adapte la rédaction des textes transcrits en sténographie (ou sténotypie) ou par audiotypie, vérifie les modèles manuscrits, de façon à respecter l'orthographe, la syntaxe, la correction de la langue utilisée.
- Analyse, dans le cas du traitement de texte, les caractéristiques de composition de façon à prévoir les ordres à donner à la machine lors de l'enregistrement, et éventuellement à choisir les supports d'impression.
- Détermine le mode d'enregistrement, le support, les références selon le type de texte, les traitements ultérieurs prévus, le système de classement adopté.

3 - Présentation dactylographiée

- Réalise la présentation dactylographiée du texte en tenant compte :
 - de la nature du document ;
 - des règles de présentation voire de composition usuelles ou propres à l'entreprise ou à l'auteur (disposition, marges, justification, alinéas, choix des caractères) ;
 - de l'orthographe, de la syntaxe, de la ponctuation ;
 - des délais, de l'urgence, éventuellement d'une norme de rendement.
- Vérifie au fur et à mesure la qualité de la frappe, effectue les corrections nécessaires.
- Ou, dans le cas d'une machine de traitement de texte, effectue la saisie et la reproduction guidée du texte, ce qui suppose la manipulation des supports de stockage (disquettes, cartes magnétiques) :
 - saisit le texte et les divers ordres de composition ou de déroulement de la reproduction (par exemple, prévoit les arrêts de la reproduction automatique pour les insertions variables) ;
 - guide la reproduction automatique d'un texte enregistré ; la reproduction peut être exhaustive, sélective, comprendre ou non l'insertion d'informations personnalisées, combiner divers textes enregistrés ;
 - effectue les opérations nécessaires au bon fonctionnement du système d'impression, positionnement du papier, surveillance, petits réglages, changement des sphères ou des rosaces d'impression.

4 - Corrections et modifications

- Corrige la dactylographie selon les annotations du responsable et/ou de l'auteur qui ont effectué le contrôle :
 - soit en travaillant sur le support papier en usant de procédés traditionnels tels que effaçage (gommage ou enduit blanc, ou absorption à l'aide d'un ruban imprégné d'un solvant, c'est le principe de la touche correctrice) ;
 - soit en travaillant sur un enregistrement, à l'aide des fonctions appropriées d'une machine de traitement de texte.
- Effectue les modifications importantes :
 - de façon traditionnelle par découpage, collage, nouvelle frappe ;
 - ou en intervenant sur un texte enregistré en utilisant les fonctions et les capacités du traitement de texte.

5 - Maintenance courante et gestion des différents éléments du poste de travail

- Contrôle le fonctionnement de l'équipement et effectue si nécessaire les petits travaux d'entretien, nettoyage, petites réparations (par exemple, changement des cartouches ou rubans encreurs, déblocage des marges...).
- Assigne les références et classe les textes et les enregistrements qui demeurent attachés au poste de travail ou respecte le système de classement pris en charge au niveau du service (pool).
- *Peut aussi* relever sur une feuille de suivi les différents travaux et noter le temps passé.

Responsabilité et autonomie

- Instructions

Les instructions laissent généralement une marge d'interprétation pour la présentation des textes, sauf règles précises adoptées par l'entreprise ou par certains auteurs ou standardisation.

La rédaction de correspondance s'exerce dans le cadre de situations bien définies ou habituelles.

La mise en œuvre du traitement de texte peut être plus ou moins guidée selon l'organisation et le rôle de l'encadrement, l'opératrice dispose d'une marge d'initiation

<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>qui est liée, d'une part à sa propre maîtrise de l'équipement et du traitement de texte, d'autre part, aux types de travaux qui lui sont confiés (courrier répétitif standardisé, travaux variés avec composition, textes longs avec corrections d'auteurs...).</p> <p>Les documents dactylographiés sont généralement contrôlés par le responsable hiérarchique et par les auteurs.</p> <p>Les erreurs sont corrigées généralement par la personne qui a effectué la dactylographie, et entraînent un retard dont le poids relatif diffère selon la destination du texte, et selon qu'il s'agit d'un équipement traditionnel ou de traitement de texte (corrections plus ou moins rapides mais perte du bénéfice de l'automatisme).</p> <p>Les demandes et consignes sont adressées directement par les auteurs ou par l'intermédiaire d'une secrétaire ou d'un chef de pool.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail de bureau avec, parfois, quelques déplacements à l'intérieur de l'unité ou de l'établissement pour les enregistrements en sténographie, la transmission des travaux de dactylographie, pour assurer des remplacements en cas d'absence ou renforcer épisodiquement le personnel de secrétariat (principalement sténodactylographes et sténodactylographes correspondancières travaillant habituellement en pool), pour une utilisation en libre-service d'un équipement de traitement de texte.</p> <p>Horaires réguliers, dépassements possibles.</p> <p>Le travail est donné le plus souvent au fur et à mesure avec des délais parfois relativement courts.</p> <p>Une norme quotidienne de rendement est parfois instituée, pour la dactylographie traditionnelle ou pour des applications du traitement de texte à des travaux répétitifs (courrier standardisé).</p> <p>L'évolution technologique et, en particulier, l'application de l'informatique au traitement de texte modifie profondément les conditions de travail de l'employé chargé de dactylographie : modes opératoires nouveaux, gestion méthodique de textes enregistrés et de leurs références, apparition de consignes codées, travail sur écran, rythme de travail lié à l'automatisme de la machine, apparition de problèmes de fatigue visuelle et nerveuse liée au travail sur écran, manipulation délicate des disques, des rosaces d'impression.</p> <p>Les emplois mettant en œuvre le traitement de texte ne sont pas stabilisés.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec une formation professionnelle à la dactylographie et à la sténographie (CAP employé de bureau, CAP sténodactylographe) souvent précédée d'une formation générale du niveau BEPC.</p> <p>Parfois une formation de niveau bac G voire BTS est demandée comme garantie de la connaissance d'une langue étrangère, d'une lecture et d'une présentation rapides de textes complexes ou en langue étrangère, de la maîtrise de systèmes de traitement de texte.</p> <p>Accès indirect avec une formation générale de niveau BEPC, une expérience d'employé de bureau spécialisé (cf. article EB 01) et une formation complémentaire en dactylographie, en sténographie, en français, en langues étrangères.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Évolution par changement d'indice lié à la rapidité d'exécution, à la complexité des textes dactylographiés, à la connaissance reconnue d'une langue étrangère, à la maîtrise d'équipements complexes.</p> <p>Possibilités de promotion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à un emploi d'encadrement : chef de pool, chef de groupe ayant un rôle de gestion de la production dactylographique, de gestion du personnel encadré et comprenant une part importante de formation ; • à un emploi de secrétaire (cf. article SE 02) par élargissement progressif des tâches lorsque l'employé travaille dans un secrétariat, ou par passation d'examens professionnels organisés par l'entreprise ou par la formation continue ; • à un emploi d'éducatrice ou de monitrice dans le cadre de la mise en place des nouvelles technologies (formation constructeur) : rare.

Autres appellations	Secrétaire à responsabilité - Secrétaire-sténo-dactylo - Secrétaire-dactylo - Dactylo.
Définition	<p>Effectue les opérations de transmission, classement et traitement des informations, nécessaires à la bonne marche du service et à ses relations internes et externes ; exécute les travaux de dactylographie s'y rapportant et assure la correspondance courante ; assure l'organisation pratique de l'activité du service ; gère un stock de petit matériel de bureau permettant de répondre aux demandes de fournitures.</p>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	<p>Toute entreprise industrielle ou commerciale et administration. Tout service.</p>
Délimitation des activités	<p>Les techniques mises en œuvre par la secrétaire sont en partie communes avec celles de l'employé de bureau qualifié (cf. articles PE 10, AG 05, TM 51, AS 11 (1)) ou celles des secrétaires administrative et comptable, commerciale, de production, technique (articles SE 03 à SE 06).</p> <p>Cependant, l'objectif assigné à son travail est défini par une bonne prestation de service dans les différentes techniques maîtrisées plutôt que par la participation à une procédure spécifique.</p> <ul style="list-style-type: none"> — La secrétaire peut représenter le seul effectif de secrétariat pour son service, ou partager le travail avec une ou des collègues, elle peut travailler sous les directives d'une secrétaire plus qualifiée et/ou encadrer elle-même une dactylo ou une employée de bureau chargées des travaux d'exécution. — Les activités de la secrétaire varient : <ul style="list-style-type: none"> • selon la fonction du service d'appartenance et la part de gestion administrative qui revient à ce service : nature et diversité des documents et de la correspondance, réseau de relations ; • selon l'effectif et la répartition des tâches de secrétariat dans l'entreprise : centralisation ou non de la dactylographie, des opérations liées au courrier et à l'archivage ; ou dans le service : délégation de tâches sous la responsabilité d'une secrétaire ; • selon l'équipement mis à sa disposition et qui peut comprendre des machines spécialisées diverses (machines à écrire, copieurs, télex, machines à calculer) et présenter un degré d'avancement technologique avancé (machines de traitement de texte éventuellement communicantes, terminal d'ordinateur...). — Les technologies nouvelles ont des incidences importantes à la fois sur les modalités de réalisation des différentes activités (il s'agit donc de nouveaux modes opératoires par exemple le traitement de texte cf. article SE 01) et sur l'organisation et la gestion de l'ensemble de ces activités (2).
Description des activités	<p>TRANSMISSION. CLASSEMENT ET TRAITEMENT DES INFORMATIONS</p> <p>1 - Transmission de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reçoit ou collecte les différentes informations destinées au service : <ul style="list-style-type: none"> • reconnaît l'origine et les destinataires des différents documents (notes, courrier interne, courrier externe, notices techniques, presse... ; <p>(1) Cf. Cahier n° 4, op cit, articles PE 10 « Employé au service du personnel » et AG 05 « Employé à l'administration générale ». Cahier n° 10, op cit, article TM 51 « Employé administratif du transport ». Cahier n° 1, op cit, article AS 11 « Employé administratif d'assurances ».</p> <p>(2) Les emplois de secrétariat et de bureau peuvent être sensiblement redéfinis dans leurs rôles au sein de l'entreprise, on se reportera au § 7 de l'introduction à la bibliographie indiquée, et aux résultats de l'étude inscrite au programme d'activité du Centre d'études et de recherches sur les qualifications en 1982-1983 : « Technologie et Travail, l'Informatisation des activités de bureau ».</p>

- assure d'elle-même ou selon les consignes particulières, leur ventilation ;
 - reçoit les appels téléphoniques, les transmet à leur destinataire en respectant les consignes de filtrage qui lui sont spécifiées ou répond elle-même à certains renseignements selon des consignes reçues ou à partir d'éléments contenus dans les dossiers qu'elle tient à jour ;
 - *peut aussi* utiliser le télex pour émettre à la demande ou recevoir des messages.
- Transmet les documents émis par le service aux interlocuteurs ou services concernés, internes ou externes, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un personnel spécialisé (agents de liaison, service courrier...).

2 - Reprographie

- Reproduit, à l'aide d'équipements légers de bureau, les documents destinés à être ventilés et archivés (photocopieur, tirage de stencil, le procédé stencil-alcool tend à disparaître).
- Ce travail de reprographie peut être délégué en partie ou en totalité lorsqu'un service, ou une personne spécialisée, assure cette fonction dans l'établissement. Le plus souvent, et même dans ce dernier cas, quelques copieurs sont placés à proximité des secrétariats pour les copies urgentes (ou confidentielles), effectuées par la secrétaire.

3 - Classement et archivage

- Établit un plan de classement ou utilise un plan de classement pré-existant (indiqué par une autre secrétaire ou par le responsable), afin de conserver de manière ordonnée toute trace des documents ayant transité par le service et de fournir à tout instant, à la demande, une information ou un document contenu dans les dossiers archivés.
- Le classement peut être alphabétique, chronologique, thématique, numérique. Les documents et informations classés diffèrent selon les services et peuvent représenter un volume important, par exemple chrono des correspondances, fichiers d'adresses, dossiers d'affaires, documents usuels de référence (annuaires, dictionnaires, tarifs, barèmes, documentation professionnelle éventuellement), références et enregistrements de textes reproduits à l'aide d'une machine à mémoire.

4 - Traitement d'information

- Enregistre ou impute, par transcription en clair ou à l'aide de références codées, sur différents registres ou imprimés les données destinées à une exploitation ultérieure :
- contrôle administratif (enregistrement du courrier) ;
 - traitement administratif, comptable ou informatique (facturation, présence du personnel, ventilation d'horaires pour certaines tâches, ordres de mission...) ;
 - ouverture de dossiers d'affaires (enregistrement de commande).
- Cumule, périodiquement, certaines données pour établir des états statistiques.
- *Peut aussi* établir des bordereaux dans le cadre de procédures informatisées et effectuer sur les listings une vérification de la bonne prise en compte par l'informatique des données transcrites.
- *Peut aussi* tenir des documents comptables relatifs au fonctionnement matériel du service (tickets de cantine, vestiaires...).

RÉDACTION DE LA CORRESPONDANCE COURANTE

- Élabore elle-même la correspondance ou les notes simples à partir d'indications sommaires lorsqu'il s'agit de situations habituelles bien définies.
- Peut transcrire le texte remis sous forme manuscrite, dictée (en sténo) ou enregistrée (magnétophone), en l'adaptant éventuellement et en le complétant :
- respecte la syntaxe et l'orthographe de la langue utilisée ;
 - tient compte des usages propres à la procédure (juridique, administrative, commerciale) ;
 - recherche les informations administratives nécessaires (références, adresse...) ;
 - effectue les calculs simples, par exemple par application de barèmes pour établir une facturation, des déclarations diverses (douanes, organismes sociaux...).
- *Peut aussi* utiliser des lettres-types ou des lettres à paragraphes optionnels lorsqu'une rationalisation de la correspondance a été mise en place, celle-ci est souvent associée à un équipement de traitement de texte.

TRAVAUX DE DACTYLOGRAPHIE

- Dactylographie les divers documents émis par le service : correspondance, imprimés, notes, tableaux, rapports.
- Adapte la présentation du texte :
- selon les règles usuelles de la dactylographie ou inhérentes à certains types de documents ;

- selon les usages propres à l'entreprise ;
 - selon les décisions prises en collaboration avec les auteurs ;
 - peut effectuer une mise en page proche de la composition lorsque l'équipement le permet et le document le justifie.
- Relit et corrige éventuellement la frappe avant de porter le document dactylographié à la signature ou au contrôle des auteurs.
 - Effectue les corrections et les modifications d'auteurs.
 - Peut mettre en œuvre un équipement de traitement de texte (cf. article SE 01).

ORGANISATION PRATIQUE DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE

- Assure l'organisation pratique de l'activité du service : tenue d'agenda, prise de rendez-vous selon les consignes, réservation des salles, réservations des moyens de transport, planning des présences et des congés.

GESTION D'UN STOCK DE PETIT MATÉRIEL

- Maintient un stock suffisant de matériel de bureau de façon à pouvoir répondre aux demandes des différents membres du service.
- Tient à jour le décompte des mouvements de ce matériel, afin d'en informer le service spécialisé de l'administration générale ou la personne responsable du stock de ce matériel pour l'établissement.

Responsabilité et autonomie

↳ Instructions

La secrétaire effectue ces diverses tâches selon des procédures habituelles, ou selon des instructions précises. Elle organise l'ensemble de ces tâches de façon autonome, en tenant compte des délais et échéances.

↳ Contrôle

Elle doit souvent faire preuve d'initiative lors des relations téléphoniques, dans l'appréciation des appels et la suite à leur donner, fournir directement les informations, aiguiller sur un interlocuteur dans l'entreprise.

La secrétaire vérifie et contrôle elle-même, de nombreux documents et les données qu'elle doit enregistrer ou auxquels elle doit donner suite.

Les reports et enregistrements qu'elle effectue, et qui font partie d'un processus comptable, informatisé ou non sont contrôlés en aval.

La correspondance est généralement contrôlée lors de la signature du responsable, à l'exception des situations pour lesquelles la secrétaire a reçu une délégation de signatures (procédures habituelles, situations définies).

La dactylographie de notes et documents divers est relue par les auteurs.

↳ Conséquences d'erreurs

Les erreurs de reports, de codification, de calculs peuvent être détectées au cours d'une étape ultérieure du processus par un autre service (comptabilité, informatique) ou par les personnes extérieures. Les conséquences peuvent être une perte de temps ou d'ordre commercial.

↳ Relations fonctionnelles

Encadre éventuellement un personnel d'exécution spécialisé auquel elle délègue des tâches de dactylographie, classement, photocopie.

Peut elle-même être encadrée par une secrétaire de niveau plus élevé (secrétaire de direction, secrétaire spécialisée).

Prend de nombreux contacts avec les différents services de l'entreprise : ateliers, magasins, services administratifs et commerciaux, siège éventuellement, pour collecter et transmettre des informations ou des documents.

Assure la permanence du service vis-à-vis des personnes extérieures au service et à l'entreprise en répondant au téléphone lors de l'absence du responsable ou des membres du service.

Les relations avec les personnes extérieures à l'entreprise sont généralement limitées aux réponses téléphoniques que la secrétaire fournit à partir des instructions reçues ou à partir des renseignements contenus dans ses dossiers, et à l'accueil des personnes ayant à rencontrer le responsable ou les membres du service.

Environnement

↳ Milieu

Travail de bureau avec déplacements à l'intérieur de l'établissement ou de l'unité.

↳ Rythme

Horaires réguliers avec dépassements fréquents.

Les délais sont variables selon les tâches à effectuer. La secrétaire intègre à un travail périodique voire de longue haleine (bilan) des travaux quotidiens, urgents.

Le classement représente souvent une charge lourde.

<p>• Particularités</p>	<p>L'utilisation des machines de traitement de texte, permet d'accroître le volume d'informations traitées au niveau du poste de la secrétaire, il s'ensuit pour cette dernière une exigence accrue quant à la maîtrise de l'organisation et de la gestion de son temps de travail.</p> <p>Une langue étrangère peut être nécessaire pour les différentes activités de secrétariat.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct : avec BEP sténo-dactylo correspondancièrè, bac G1.</p> <p>Accès indirect :</p> <ul style="list-style-type: none"> — avec CAP sténo-dactylo ou CAP employé de bureau et expérience professionnelle (cf. articles SE 01, EB 02) ; — avec un niveau BEPC, une expérience professionnelle et une formation complémentaire dans les techniques du secrétariat.
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Élargissement de la fonction de secrétaire avec amélioration de l'indice dans la même catégorie, par expérience, par formation complémentaire en matière de secrétariat, par apprentissage et utilisation d'une langue étrangère et sa reconnaissance dans les conventions collectives.</p> <p>Accès aux emplois de secrétariat « procéduriers » (cf. articles SE 03, SE 04, SE 05, SE 06).</p> <p>Accès possible aux emplois de secrétaire de direction (SE 07) pour les personnes possédant un bon niveau de base (bac G1 par exemple).</p>

Secrétaire administrative et comptable

SE 03

Autres appellations	Secrétaire - Secrétaire-sténodactylographe - Secrétaire-sténodactylographe d'administration et de comptabilité - Secrétaire administrative - Secrétaire de Direction - Secrétaire assistante de gestion - Secrétaire de production (assurances) - Secrétaire-guichetier (assurances).
Définition	<i>Utilise les différentes techniques du secrétariat dans le cadre des procédures particulières nécessaires à la gestion et à l'administration des entreprises ou impliquées par la production de services bureaucratiques.</i>
Situation fonctionnelle	<p>Entreprise : Entreprises toutes tailles, tous secteurs : services administratifs.</p> <p>Service : Entreprises des services bureaucratiques : services de production (assurances).</p>
Délimitation des activités	<p>La secrétaire administrative et comptable :</p> <ul style="list-style-type: none"> — Est spécialisée par les fonctions administratives d'entreprise auxquelles elle participe (fonction personnel, fonction financière et comptable, administration générale) ou par la production d'un service bureaucratique (assurances). — Selon la taille et l'organisation administrative de l'entreprise, elle participe à une ou plusieurs des procédures liées à la gestion du personnel (comme l'employé au service du personnel PE IO (1), à l'administration générale (dont l'employé à l'administration générale (cf. article AG 05 (2)) à la fonction financière et comptable. — Se distingue des employés spécialisés des services administratifs par une gamme plus large de techniques mises en œuvre et un rôle important de collecte et de transmission de l'information. — Exerce une activité différemment composée de traitement d'informations textuelles et de traitement de données chiffrées selon la nature du service, le type de comptabilité et de contrôle de gestion adopté dans l'entreprise, l'informatisation des procédures. Elle est plus ou moins spécialisée selon la répartition du travail effectuée entre les services et au sein du service. — Effectue différentes tâches de secrétariat telles que la réception et la transmission de messages télex, la prise sténo de textes et leur dactylographie, le classement (cf. article secrétaire SE 02).
Description des activités	<p>1 - Collecte des informations nécessaires aux procédures administratives</p> <ul style="list-style-type: none"> — Collecte auprès des différents services, organismes ou personnes, les informations nécessaires à la procédure, (courrier, bordereaux, fiches de travail, fiches de présence). — Enregistre cette information sur les registres ou fichiers de base, les tient à jour régulièrement (exemple : reporte les modifications des grilles de points sur les fiches individuelles du fichier du personnel). — Tient éventuellement, un échéancier de façon à relancer les unités ou les personnes ayant à fournir les informations. <p>2 - Mise en forme des pièces et dossiers usuels respectant les délais et les modalités des procédures administratives légales, réglementaires, usuelles ou propres à l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reporte sur des formulaires ou imprimés, les informations nécessaires au traitement aval : comptabilité, paie, traitement informatique, contrôle de gestion,

(1) Cahier n° 4, op cit.

(2) Ibid.

- Vérifie ultérieurement, l'enregistrement informatique à partir des listings.
- Constitue les dossiers, par exemple :
 - remplit et rassemble les différentes pièces administratives liées à l'embauche et destinées à l'intéressé, aux différents services aux organismes sociaux (cf. Cahier n° 4, article PE 10 - « Employé au service du personnel »);
 - établit les contrats d'assurances.
- Remplit et transmet les dossiers nécessaires aux organismes sociaux et aux compagnies d'assurances.
- Rédige la correspondance liée à la procédure à l'exception des cas particuliers ou délicats pris en charge par le responsable ; il s'agit le plus souvent de lettres types, de facturation, de documents informatiques à personnaliser, de traites à dactylographier, etc.
- *Peut aussi* :
 - rédiger et afficher les appels de candidature pour les postes à pourvoir ;
 - préparer les dossiers de contentieux ou de litige (conflits du travail, problèmes avec les compagnies d'assurances).

3 - Suivi du déroulement des procédures

- Suit l'évolution des dossiers à partir d'échéancier :
 - contrôle et enregistre les paiements ;
 - effectue les relances éventuelles ;
 - effectue les règlements prévus.
- Assure l'organisation matérielle des différentes opérations dont elle effectue le suivi administratif :
 - organisation de stages pour la formation ;
 - organisation en partie des élections des représentants du personnel, formalités administratives correspondantes : dactylographie et affichage des notes de services relatives aux élections des délégués du personnel ou du comité d'entreprise, commande des isoairs ; dactylographie et affichage des résultats des élections, transmission des résultats à l'Inspection du travail ;
 - organisation de réunions de travail, convocation, parfois rédaction des comptes rendus et dactylographie, organisation des déplacements, préparation des ordres de mission.
- *Peut aussi* :
 - enregistrer les états comptables correspondants aux diverses opérations ;
 - vérifier le respect des prévisions ou les écarts (frais, budget du personnel intérimaire...);
 - suivre la comptabilité analytique de différents services à partir de listings d'ordinateurs et du budget établi, afin de signaler toute anomalie constatée aux responsables.

4 - Établissement de documents statistiques prévisionnels ou de suivi

- Relève et met au propre les divers états permettant de suivre la situation du personnel : (exemples : situation mensuelle des effectifs, relevé mensuel de l'absentéisme).
- Vérifie au fur et à mesure la concordance entre les états périodiques (mensuels le plus souvent) et les relevés journaliers.
- Met en forme les divers relevés destinés aux contrôles de l'Administration, par exemple :
 - l'imprimé mensuel des impôts pour la taxe sur le chiffre d'affaires, à partir d'éléments fournis par la comptabilité, effectue la lettre d'accompagnement ;
 - le bilan social mensuel pour l'Inspection du travail (totalisation des embauches, de l'absentéisme, des grèves, accidents du travail...);
 - la déclaration annuelle pour le personnel handicapé ;
 - les réponses aux enquêtes sur les effectifs, les salaires...
- Met en forme et dactylographie le budget pour un ou plusieurs services, à partir d'éléments fournis par le responsable.
- *Peut aussi* établir des états permettant de suivre diverses activités commerciales ou de production etc. Par exemple, suivi d'investissement par relevé statistique de ventes locales à partir de listings :
 - prépare les données brutes sur documents informatiques en vue de leur traitement ;
 - porte sur un tableau les résultats des listings.
- *Peut aussi* mettre en forme les prévisions de trésorerie mensuelles pour investissements et frais généraux, à partir d'éléments fournis par le responsable.
- *Peut aussi* dresser en fin d'année des tableaux récapitulatifs et calculer les écarts par rapport aux années précédentes.

responsabilité autonomie Instructions Contrôle Conséquences d'erreurs Relations fonctionnelles	<p>La secrétaire administrative et comptable est autonome pour organiser son travail, dans le cadre de procédures définies, et en respectant directives générales et délais stricts.</p> <p>La secrétaire administrative et comptable effectue un auto-contrôle des données qu'elle collecte, de leur transcription et des diverses opérations qu'elle effectue. Le contrôle extérieur porte sur les résultats, ou sur des travaux délicats (comptes rendus de réunions).</p> <p>Les risques d'erreurs portent sur les transcriptions de chiffres, les calculs, le respect de l'échéancier, la transmission des informations.</p> <p>Les erreurs sont rares du fait de l'auto-contrôle exercé ; elles peuvent être détectées par un travail aval : comptabilité, informatique et être rétablies lors de l'échéance suivante.</p> <p>Dans certains cas, les erreurs peuvent porter préjudice (retard de paiement du salaire).</p> <p>La secrétaire administrative et comptable entretient de nombreux contacts avec les services, organismes ou personnes auprès desquels elle recueille les informations nécessaires ou auxquels elle transmet pièces et documents.</p> <p>La secrétaire administrative et comptable au service du personnel sera plus particulièrement en relation avec les organismes sociaux, l'Inspection du travail, les sociétés de travail intérimaire.</p> <p>La secrétaire administrative et comptable au service juridique ou aux services généraux, sera plus souvent en relation avec les compagnies d'assurances, les différents membres des Conseils...</p> <p>La secrétaire administrative et comptable peut éventuellement, dans une marge délimitée, traiter directement avec ses partenaires par exemple pour prendre ou produire un contrat d'assurances, recruter un personnel intérimaire.</p> <p>Elle peut être amenée à remplacer des collègues absentes.</p>
Environnement Milieu Rythme Particularités	<p>Travail de bureau avec déplacements à l'intérieur de l'établissement ou de l'unité. Horaires réguliers avec dépassements fréquents.</p> <p>Le rythme de travail est imposé de façon stricte par les procédures auxquelles participe la secrétaire.</p> <p>Le domaine d'activité peut nécessiter, outre la connaissance des procédures, un langage particulier (langage juridique).</p>
Conditions d'accès	<p>Accès direct exceptionnel avec le niveau BTS et une mise au courant de plusieurs mois (trois à six mois) au cours de laquelle s'opère une délégation progressive des responsabilités.</p> <p>Accès indirect le plus fréquent, avec un niveau de formation générale BEPC ou supérieure à celui-ci, et une formation professionnelle de secrétariat, CAP, ou BEP, parfois le bac G1 est demandé, dans tous les cas une expérience professionnelle de sténodactylographe (SE 01) de secrétaire (SE 02) éventuellement une expérience en comptabilité de plusieurs années (minimum requis 2 à 5 ans).</p>
Emplois et situations accessibles	<p>Élargissement des responsabilités et progression indiciaire avec expérience et éventuellement formation complémentaire (par exemple français, comptabilité générale, sténotypie, informatique).</p> <p>Accès aux emplois de secrétaires de direction ou plus rarement d'assistantes de gestion avec formation complémentaire (mathématiques financières, comptabilité générale, formation à la gestion et à l'analyse).</p>

Secrétaire commerciale

SE 04

Autres appellations	Employée administrative des ventes - Secrétaire sténodactylographe - Secrétaire - Secrétaire d'agence - Secrétaire bilingue - Secrétaire trilingue - Secrétaire d'affaires - Secrétaire administrative bilingue ou trilingue - Secrétaire de direction.
Définition	<i>Effectue les différents travaux de secrétariat nécessaires aux procédures administratives et aux relations spécifiques des activités commerciales de l'entreprise ; assure un travail de documentation professionnelle le plus souvent dans un but de prospection.</i>
Situation fonctionnelle Entreprise Service	Toute entreprise industrielle, commerciale ou de service des secteurs privé et nationalisé. Service commercial, service des ventes, agences et différents services spécialisés tels les services développement, contrats, exportation (économat, achat).
Limitation des activités	— La secrétaire commerciale adapte les techniques de base de la secrétaire (cf. article SE 02) aux documents administratifs et aux relations spécifiques des activités commerciales de l'entreprise. — La secrétaire commerciale effectue tout ou partie du processus décrit ci-après et avec une autonomie plus ou moins large selon : <ul style="list-style-type: none">• la nature du produit ou du service vendu ;• le type de marché et l'extension géographique du marché ;• la taille de l'entreprise ;• la répartition des fonctions administratives et commerciales dans l'entreprise et dans le service ;• sa propre expérience professionnelle, sa formation et les délégations pratiquées dans son service ;• l'effectif des employés de secrétariat et la répartition des tâches de secrétariat dans le service et dans l'entreprise. — Elle peut constituer le seul effectif du secrétariat de son service, travailler en équipe avec d'autres secrétaires avec lesquelles elle partage la clientèle ou différents aspects des procédures, ou encadrer un personnel de secrétariat.
Description des activités	PROCÉDURES ADMINISTRATIVES ET RELATIONS LIÉES AUX ACTIVITÉS COMMERCIALES DE L'ENTREPRISE 1 - Collecte d'informations en vue de la prospection — Établit et tient à jour un fichier de clients potentiels (ou de fournisseurs et sous-traitants) à prospecter, à partir d'orientations qui lui sont indiquées et des informations transmises par les agents technico-commerciaux, du dépouillement des revues ou publications professionnelles, de la consultation d'organismes professionnels. — Met en forme le planning des prospections et tient à jour un agenda des rendez-vous, des contacts à prendre, des relances à partir des rapports des agents technico-commerciaux, du fichier clients à prospecter, ou des dossiers de la clientèle existante. 2 - Préparation et suivi (administratif) des négociations — Prend les rendez-vous avec les clients et organise éventuellement les déplacements et l'hébergement des agents commerciaux. — Prépare le dossier en vue des négociations (pour le directeur commercial, pour un agent technico-commercial...) en rassemblant les informations nécessaires à partir des fichiers qu'elle détient, du dossier existant du client, des tarifs. Elle calcule éventuellement les tarifs particuliers.

— Peut négocier directement la vente avec le client, lorsque la clientèle est connue, les tarifs établis et une marge de manœuvre précisée ou lorsque la secrétaire commerciale possède une formation et une longue expérience. Elle doit, pour cela, détenir un certain nombre d'informations par exemple la prévision de production (délais-quantité) ; éventuellement elle calcule le prix des marchandises lorsque ceux-ci sont affectés quotidiennement par les cotations en bourse ; elle peut aussi devoir convertir les prix calculés en différentes monnaies.

— Met en forme ou établit les devis à partir d'informations fournies par les agents commerciaux, et en se référant aux barèmes ou tarifs.

— Formule, éventuellement, à la demande du client, les demandes particulières concernant un produit (demandes d'essais ou d'avis au laboratoire pour un nouveau produit, maquette...).

— Adresse au service juridique une demande d'informations concernant la situation financière d'un client prospecté, à la demande du directeur commercial ou à l'ouverture d'un dossier prospect.

— Enregistre au fur et à mesure les différentes données administratives correspondant aux négociations en cours, de façon à pouvoir tenir l'échéancier des relances, ouvrir facilement un dossier de commandes, dresser les états statistiques correspondant à la prospection.

3 - Enregistrement et suivi administratif des affaires en cours

— Enregistre les commandes, contrats, marchés :

- affecte une référence aux affaires en cours et transcrit les éléments d'informations en clair ou codé de façon à tenir à jour les dossiers qu'elle détient (chrono, divers cahiers d'enregistrement qui lui permettent de suivre l'affaire, de reconnaître les différentes échéances de réalisation ou de paiement, de dresser les états statistiques). La saisie et l'affectation de références peuvent être effectuées directement sur un terminal d'ordinateur ;

- contacte éventuellement les clients pour faire préciser les commandes ;

- enregistre les demandes de modifications ;

- informe les différents services techniques, administratifs, logistiques concernés par la réalisation de l'affaire.

— Constitue le dossier client :

- collecte et centralise les documents émis par différents services et qui doivent figurer au dossier « officiel » du contrat. Selon le produit ou le service, ce dossier sera archivé un nombre d'années (réglementaires) en prévision de contentieux éventuels ;

- affecte une référence et rassemble dans le dossier les différents documents envoyés au client : courrier, spécifications, télex, bordereaux, comptes rendus etc.

— Établit et suit le planning des affaires en cours :

- constitue les échéanciers ;

- vérifie auprès des différents services concernés (à partir de l'échéancier) l'exécution du contrat dans les délais ; éventuellement effectue ou contrôle les formalités liées aux transports (douanes, assurances) ;

- diffuse au client, selon la procédure définie par le contrat, les documents techniques et justificatifs (par exemple établit la situation mensuelle d'un chantier à partir d'informations données par un agent technique ou d'encadrement, convertit en millièmes la part des travaux réalisés).

— *Peut aussi* rassembler les éléments nécessaires à la facturation d'une affaire réalisée ou de la part effectuée d'une affaire en cours.

— *Peut aussi* veiller au respect des échéances des règlements, effectuer les relances auprès des clients en cas de factures impayées. Ces dernières sont détectées par elle-même ou signalées le plus souvent par les services de la comptabilité ou de l'informatique.

— *Peut aussi* constituer les dossiers et rédiger la correspondance destinés aux compagnies d'assurances en cas d'avarie survenues pendant les transports.

— *Peut aussi* préparer un dossier contentieux sur un point précis (en rassemblant à partir de ses dossiers les pièces relatives au point litigieux).

4 - Réalisation d'états statistiques relatifs aux activités commerciales

— Établit périodiquement divers états statistiques récapitulant les différentes activités du service (produits vendus par mois, commandes, devis, visites, commandes refusées par le service de production et motifs, etc), à partir des enregistrements qu'elle effectue régulièrement et de listings informatiques. Ces états sont destinés à la direction commerciale, au directeur général, ou préparent la comptabilité analytique et le chiffre d'affaires mensuel.

DOCUMENTATION

— Veille à la circulation de la presse et documentation professionnelles dans le service.

— Peut dépouiller elle-même cette presse dans un but de prospection.

Responsabilité et autonomie

Instructions

La secrétaire commerciale organise elle-même son travail en respectant les procédures propres aux différents contrats ou en usage dans l'entreprise et les délais imposés par les échéances des affaires en cours.

Elle peut prendre des initiatives dans la vente et les conditions de vente, mais peut faire appel à un responsable spécialisé pour des précisions techniques, de délais ou juridiques.

Contrôle

Les documents dactylographiés (correspondance et diverses pièces) sont soumis à la signature des techniciens ou du responsable hiérarchique.

Les clients réagissent à la réception de documents, factures, courrier et marchandises.

Conséquences d'erreurs

Un mauvais enregistrement des données définissant une commande peut entraîner selon la quantité de marchandises et le client concerné, une perte financière ou de clientèle. Ces erreurs potentiellement fréquentes sont rares car la secrétaire commerciale effectue un auto-contrôle de cohérence en se référant à sa connaissance des affaires antérieures du client. De plus, une détection de certaines erreurs est souvent possible au cours de traitements avals (informatiques en particulier).

Le non-respect des délais dans le travail de suivi et de coordination des différents services peut entraîner un retard de réalisation, mais ce travail pour la secrétaire commerciale se ramène davantage à un contrôle ou une vérification, d'autres services tels le planning ou l'informatique peuvent être chargés également de cette coordination.

Les erreurs de dactylographie sur des documents techniques (rapports d'essais ou de laboratoire) sont en général détectées par le responsable ou les auteurs lors d'une lecture de contrôle.

Une erreur de classement peut entraîner une perte de temps pour la secrétaire commerciale, certaines affaires représentent une masse de dossiers considérables.

Le dépassement d'un budget alloué pour certains achats laissés à la charge de la secrétaire commerciale (publicité).

Relations fonctionnelles

Encadre éventuellement un personnel de secrétariat ou employé de bureau auquel elle délègue des tâches d'exécution : dactylographie, classement, photocopie ou des éléments de procédures administratives.

Peut, elle-même être encadrée par une secrétaire de niveau plus élevé dans la même spécialité.

Prend de nombreux contacts avec les différents services de l'entreprise (atelier, magasin, services administratifs et commerciaux, siège...) pour collecter et transmettre les informations ou les pièces nécessaires au suivi du déroulement matériel et administratif des affaires en cours.

Assure la permanence du service vis-à-vis des personnes extérieures au service ou à l'entreprise en répondant elle-même au téléphone en l'absence du responsable ou des membres du service, peut répondre elle-même aux demandes d'informations ou à certaines réclamations à partir des dossiers qu'elle tient à jour.

Assure une part des relations avec la clientèle ou avec les fournisseurs pour faire préciser les commandes, effectuer les relances, voire négocier certains prix dans un cadre prescrit (par téléphone, télex, courrier).

Peut accueillir les clients ayant à rencontrer le responsable ou les membres du service, éventuellement les reçoit elle-même.

Peut gérer et diffuser les cadeaux publicitaires de fin d'année.

Environnement

Milieu

Travail de bureau avec déplacements à l'intérieur de l'établissement, plus rarement à l'extérieur.

Rythme

Horaires réguliers avec dépassements fréquents. Le rythme de travail est imposé par le nombre, la durée et les délais des différentes affaires en cours (durée et délais variables selon le produit par exemple, publicité, ingénierie, production alimentaire).

Particularités

Lorsque le réseau commercial de l'entreprise est international (vente, achat) la secrétaire commerciale peut avoir à utiliser couramment une ou deux langues étrangères (principalement anglais puis allemand).

Dans certains secteurs, une familiarisation avec le vocabulaire technique est nécessaire.

L'informatisation concerne de plus en plus les services commerciaux et la secrétaire commerciale peut être amenée à travailler sur un terminal d'ordinateur par exemple pour attribuer les références et enregistrer les différents éléments de dossiers, pour obtenir des listings qui lui permettront d'établir des états statistiques.

Par ailleurs, l'utilisation de machines de traitement de texte permet de standardiser et d'automatiser la dactylographie des parties permanentes des contrats, d'un nombre prévu d'avenants, ou encore le courrier de relance ; la dactylographie directe se réduit aux éléments particuliers du contrat ou de la correspondance.

Conditions d'accès

Accès direct : exceptionnel.

Accès indirect : avec un diplôme professionnel et une expérience professionnelle de secrétariat (CAP de sténodactylographe, BEP de sténodactylographe correspondancier, Baccalauréat de technicien G1 (techniques administratives), BTS secrétariat de direction ou secrétariat trilingue. Ce dernier niveau est particulièrement demandé.

Emplois et situations accessibles

Élargissement de l'emploi et amélioration indiciaire (accès à la position de cadre : secrétaire de direction) dans un service commercial ou non.

Secrétaire de production

SE 05

Autres appellations	Secrétaire - Secrétaire d'atelier - Préparatrice de fabrication - Ouvrière de gestion et d'administration - Adjointe au chargé de production (cinéma) - Secrétaire média (publicité).
Définition	<i>Assure, à partir d'un planning pré-établi, l'organisation et la préparation matérielles nécessaires au déroulement de l'activité du service, ou de l'équipe, dans le respect des délais et du budget prévu ; est chargée des procédures administratives liées à cette préparation et du suivi administratif de l'activité du service ou de l'équipe.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	Établissements des secteurs du secondaire assurant une fabrication de petite série ou à la demande (tissage, imprimerie). Établissements des secteurs du tertiaire assurant des réalisations particulières avec budget propre (film, émission T.V.) ou des cycles de présentation audio-visuelle (théâtre, relais culturel). L'emploi de secrétaire de production peut être exercé en <i>free lance</i> dans le secteur du cinéma. Atelier ou service de production. Équipe de réalisation.
Délimitation des activités	— Peut effectuer certaines activités correspondant aux emplois de gestion de la production (1) mais se distingue de ces derniers par les diverses techniques de secrétariat mises en œuvre. — La secrétaire de production est spécialisée selon les procédures de préparation technico-organisationnelle propres à l'entreprise et au secteur (types de documents circulant des services commerciaux, d'études et éventuellement d'informatique vers le service de production, types de documents émanant du service de production vers la comptabilité, l'informatique, les services de livraison, le client etc., elle est également spécialisée selon les usages particuliers administratifs ou relationnels (par exemple liés au tournage d'un film). — La secrétaire de production apparaîtra plus ou moins polyvalente selon la prise en charge qu'elle devra assurer en matière de gestion du personnel, de tenue comptable voire de tenue budgétaire, de relations et d'administration commerciales. — L'assistance effective de la secrétaire de production a la fonction du responsable ou du technicien, peut aller de la simple transcription et mise en forme des données fournies destinées à préparer le travail, à la participation active au processus lui-même dans son aspect technique ou dans son aspect gestionnel.
Description des activités	1 - Élaboration du planning d'activité du service — Établit à partir de documents, d'informations fournies, ou à partir de notes prises au cours de réunions de travail auxquelles elle assiste (et qu'elle a parfois organisée matériellement) les différents plannings qui lui permettront : <ul style="list-style-type: none">• de préparer ou de veiller à ce que soient préparés en temps voulu différents éléments nécessaires au déroulement de l'activité du service ;• de suivre le déroulement de l'activité selon différents cadres de référence (planning par affaire, planning par mois, par semaine ou quotidien, par poste de travail, horaire détaillé pour la fabrication, planning du personnel...). — <i>Peut aussi avoir à détailler un planning d'ensemble pour gérer les moyens utiles (par exemple, à partir d'un plan de programmes radio détaillé le planning des horaires d'enregistrement et d'occupation des studios).</i>

(1) Cf. Cahier n° 15 : « Les emplois-types de la gestion de la production », la Documentation Française, septembre 1981.

— Aménage si nécessaire le planning pour tenir compte de demandes de dernières minutes, de changements dans la disponibilité des moyens prévus.

2 - Organisation et préparation matérielles de l'activité du service

— Informe le plus souvent par la transmission de documents qu'elle établit en tenant compte du planning, les différents services qui ont à intervenir en amont, simultanément ou en aval, du service (autres services de planning, services fournisseurs de matières premières, sous-traitants, équipes techniques, services ou personnes individuelles ayant à fournir des documents ou des données, service chargé du recrutement de personnel et plus particulièrement du personnel intérimaire, service de livraison).

— Vérifie les possibilités d'intervention de ces services, selon les conditions arrêtées par le planning. Dans le cas contraire avise un responsable ou le supérieur hiérarchique.

— Suit les interventions de ces différents services en fonction des délais à tenir, éventuellement leur adresse des rappels par téléphone ou par courrier.

— Assure les conditions matérielles des déroulements de l'activité programmée, en réservant les salles de réunions internes ou externes à l'établissement, les moyens de transport, d'hébergement, et de restauration.

— *Peut aussi* être chargée de procédures particulières, administratives ou juridiques à respecter avant le déroulement de l'activité programmée, (par exemple, demandes d'autorisation auprès de l'administration pour des droits de tournage cinématographiques en certains lieux).

— *Peut aussi* convoquer et recruter du personnel (film).

3 - Préparation de dossiers de fabrication ou de spécifications de tâches destinées au personnel d'exécution

— Assiste la personne qui prépare le dossier de fabrication :

- porte sur les documents toutes indications utiles ;
- veille à l'exhaustivité des documents et indications ;
- éventuellement recherche elle-même les informations complémentaires (téléphone au client pour faire préciser le chiffre de tirage et lieux de livraison pour préparer un dossier d'impression, de brochage, de livraison...).

— *Peut aussi* rassembler les documents et informations nécessaires à la constitution du dossier de fabrication, lorsque certains éléments peuvent être repris sur des dossiers antérieurs pour des parties communes ou répétées.

— Vérifie, dans le cas de préparation informatisée (par exemple, gammes de fabrication établies par l'ordinateur) que les indications nouvelles ou modifications particulières ont bien été prises en compte par l'ordinateur, sinon établit sur bordereaux spéciaux des demandes de modifications destinés au service informatique.

4 - Suivi de l'activité du service

— Collecte et enregistre les données correspondant aux caractéristiques détaillées des activités du service à partir de fiches suiveuses, de disques mouchards, de fiches de postes, de rapports quotidiens de production recueillis auprès du personnel d'encadrement de la production, ou de la scripte dans le cas de tournage d'un film. Elle note en clair ou par références, les différents éléments mis en jeu sur des documents à transmettre (bordereaux) ou sur des registres, véritables cahiers de bord (par exemple, matières premières utilisées, types de produits fabriqués, fonctionnement des équipements, les pannes, leurs causes et la durée d'arrêt, les heures détaillées par chaque tâche).

— Transmet les documents d'enregistrement après contrôle ou signature du supérieur hiérarchique, aux services concernés : comptabilité, informatique.

— Comptabilise un certain nombre des données enregistrées quotidiennement, de façon à dresser des bilans quotidiens ou périodiques, les visualise sur des diagrammes ou des graphiques.

— *Peut aussi* vérifier certaines caractéristiques en cours de processus :

- Effectue un suivi du processus pour contrôler la conformité avec la demande (contrôle de cahiers à la sortie de rotatives pour vérifier que la publicité figure en bonne page ; contrôle des insertions d'annonces publicitaires selon le planning d'insertions et selon les caractéristiques prévues telles l'emplacement, la qualité ; contrôle de l'effectation des livraisons dans les conditions de lieux, de quantités et de dates prévues, à partir des bons de livraison) ;
- Rédige et dactylographie un rapport de production sur un produit particulier à partir des éléments recueillis auprès du personnel encadrant la fabrication, ou fait des comptes rendus de réunions portant sur la qualité de la production réalisée.

- Peut aussi participer à la gestion :
 - effectue, pour la gestion du personnel, les relevés des présences et des absences, établit les plannings de congé ou dans le cas du recrutement d'artistes-interprètes, négocie le contrat à partir d'éléments recueillis dans un fichier (cachet) ;
 - exécute les différentes tâches administratives et comptables liées à la gestion financière d'un budget alloué pour une production donnée (film), tient la comptabilité quotidienne, établit les bons de commande, vérifie et enregistre les diverses factures, effectue des managements d'espèces dans les limites d'un montant fixé et pour des dépenses courantes ou urgentes avec relevé et classement des justificatifs, et, grâce aux dossiers qu'elle tient à jour, dresse en fin d'opération le bilan financier le plus souvent en collaboration avec un responsable.
- Peut aussi veiller au respect d'usages particuliers propres au domaine d'activité par exemple retour aux clients de documents originaux après impression, règlement de droits pour utilisation d'archives, de photos en calculant le montant selon les modalités d'utilisation, envoie au client des justificatifs d'insertions publicitaires, retour d'objets ou de mobilier prêtés, information des habitants d'un lieu de tournage des dates de projection du film ou de l'émission, composition du générique d'un film qui doit comprendre par obligation publicitaire les noms des personnes ayant participé.

5 - Tenue de fichiers et classement de dossiers correspondant à l'activité du service
 Se référer à l'emploi-type : « Secrétaire », article SE 02.

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>La secrétaire de production enchaîne ses activités en fonction des plannings et des programmes établis, il peut s'agir de tâches habituelles et répétées lors de cycles réguliers et quotidiens de production (atelier de tissage) ou de tâches à adapter lors de productions unitaires irrégulières (spectacles). D'une façon générale, elle ne travaille pas sur instructions particulières mais en se référant à des procédures habituelles, ou d'usage, ceci dans les limites de délais stricts, voire d'un budget pré-établi (organisation matérielle, dépenses courantes).</p> <p>Les divers documents d'enregistrement et de bilans sont vérifiés par le supérieur hiérarchique ou établis en collaboration avec un responsable.</p> <p>Les services comptables et les services du personnel interviennent en aval et peuvent contrôler et réagir à toute anomalie.</p> <p>Une mauvaise appréciation du temps nécessaire aux travaux de préparation et d'organisation matérielle peuvent entraîner un retard préjudiciable financièrement: Un mauvais enregistrement de données peut entraîner une perte de temps par une recherche nécessaire de la cause de l'anomalie lorsque celle-ci est constatée.</p> <p>La secrétaire de production travaille en collaboration avec le responsable du service de fabrication ou de réalisation (directeur, chef de service, chargé de production) qui est en même temps son supérieur hiérarchique. C'est de lui qu'elle reçoit les consignes particulières, elle fait appel à lui pour toute difficulté ou situation particulière.</p> <p>Elle reçoit régulièrement des données des services de préparation de fabrication dont éventuellement l'informatique, elle transmet régulièrement au personnel des services de fabrication ou à leur encadrement direct les dossiers ou fiches de travail, les indications de planning ; elle recueille auprès d'eux les résultats détaillés des travaux réalisés.</p> <p>Elle peut aussi contacter les services commerciaux, administratifs de ventes et d'achats, la comptabilité, le magasin, pour échanges de documents administratifs ou commerciaux, pour demander des informations complémentaires, pour suivre ou relancer certaines interventions échéant à ces services.</p> <p>Elle peut aussi contacter par voie téléphonique ou par courrier des organismes ou entreprises extérieurs (clients fournisseurs, organismes habilités à donner certaines autorisations, services de transports, d'hôtellerie ou de restauration).</p> <p>Elle peut aussi assurer les relations nécessaires à la gestion administrative du personnel recruté pour une réalisation particulière (interprètes, comédiens).</p>
--	--

<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme 	<p>En bureau, souvent proche de l'atelier, avec parfois de nombreux déplacements dans l'établissement.</p> <p>Le rythme dépend du type de production : <ul style="list-style-type: none"> • production régulière, avec répétition quotidienne des activités de préparation, de suivi, de gestion ; </p>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Particularités 	<ul style="list-style-type: none"> • unité de production irrégulière et bloquée sur une période, les activités s'enchaînent dans le temps pour une production donnée mais peuvent se chevaucher pour des unités de production différentes (films), établissement du bilan de l'un pendant que s'effectue la préparation et l'organisation matérielle de l'autre. <p>La secrétaire de production doit apprécier les priorités d'un nombre important de tâches, de façon à ce que le déroulement de la production s'effectue comme prévu. Le suivi du processus demande généralement un esprit méthodique et critique de façon à signaler toute anomalie.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct : rarement observé, ce cas peut correspondre d'une part, à un poste ancien dont la titulaire avec un niveau de formation relativement peu élevé (BEPC) a pu suivre l'évolution d'autre part, le niveau exigé peut être élevé, BTS option secrétariat de direction, si l'emploi correspond à une participation importante à la préparation technique du processus ou à la gestion.</p> <p>Accès indirect : le plus fréquemment observé, il s'agit en général d'un recrutement interne selon l'emploi (cf. Description des activités et Relations fonctionnelles) et l'âge des titulaires. Les situations suivantes ont été observées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accès après une longue expérience d'un emploi d'ouvrière dans le même service de fabrication (CEP + expérience supérieure à 10 ans dans le même service) ; • accès après une expérience d'emploi de bureau ou d'emploi de secrétariat dans divers services de l'établissement (formation générale ou formation professionnelle de niveau V et une longue expérience ; formation professionnelle de niveau IV ou III et une expérience professionnelle de durée variable). <p>Comme les autres emplois du secrétariat, l'emploi de secrétaire de production est presque exclusivement féminin, il a été observé le cas d'un ancien ouvrier de laboratoire muté sur ce type d'emploi à la suite d'un accident.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>L'emploi de secrétaire de production peut être un emploi de fin de carrière. Dans les autres cas, l'évolution se fait exclusivement au sein de la filière administrative ou du secrétariat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par extension des activités de l'emploi-type, par une assistance technique ou de gestion plus importante ou par une coordination plus large des services ; • par accès à des emplois de secrétaire dans d'autres services (cf. articles SE 03 à SE 07) ou à un emploi de technicien de gestion (cf. article FC 11, Cahier n° 4).

Secrétaire technique

SE 06

Autres appellations	Secrétaire de direction - Secrétaire de direction acheteuse - Secrétaire bilingue - Secrétaire.	
Définition	<i>Effectue des travaux de secrétariat portant sur les documents spécialisés et les relations du service technique auquel elle appartient ; constitue et classe les dossiers techniques ; assure un travail de documentation.</i>	
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Entreprises des secteurs du secondaire (principalement ingénierie, bâtiment mais aussi agro-alimentaire...).	Bureaux d'études, laboratoires de contrôles et d'essais.
Délimitation des activités	<p>La secrétaire technique adapte les différentes activités de la secrétaire (cf. article SE 02) aux documents techniques élaborés ou circulant dans le service technique auquel elle appartient.</p> <p>La secrétaire technique peut représenter le seul effectif de secrétariat de son service ou partager le travail avec une ou plusieurs collègues. Elle travaille sous la direction d'un encadrement technique, d'ingénieurs, de techniciens, de dessinateurs. Elle peut encadrer elle-même un ou des employés chargés des travaux d'exécution (dactylographie, reprographie, classement) (cf. articles : SE 01, EB 03).</p> <p>Les activités de la secrétaire technique varient :</p> <ul style="list-style-type: none">• selon le secteur d'activité et la fonction du service auquel elle appartient ; elle devra être familiarisée avec un vocabulaire technique ;• selon l'effectif et la répartition des tâches de secrétariat dans l'entreprise et dans le service ;• selon le type d'équipement qu'elle doit mettre en œuvre (machines à écrire, machines de traitement de texte, terminal d'ordinateur, machines à calculer, matériel léger de reprographie).	
Description des activités	<p>1 - Travaux de secrétariat liés aux fonctions spécialisées d'un service technique</p> <ul style="list-style-type: none">— Effectue différents travaux d'enregistrement, de présentation dactylographiée, de reprographie portant sur des documents techniques (spécifications techniques, formules de produits, programmes et comptes rendus d'essais, rapports de consultations...) à partir de modèles précis ou d'indications minimales dictées.— Peut codifier des formules de produits données par le laboratoire (secteur agro-alimentaire par exemple) en vue des traitements informatiques et comptables :<ul style="list-style-type: none">• codifie selon les composants ;• vérifie le poids des composants par rapport au poids de la formule ;• établit les imprimés ou bordereaux nécessaires aux traitements avals (demande codée d'une modification de formule, ou nouvelle formule avec demande administrative de dérogation...).— Peut faire entrer directement les informations sur un terminal d'ordinateur.— <i>Peut aussi</i> contacter les fournisseurs pour passer les commandes de fournitures. Cette activité peut comprendre une part de prospection voire de négociation, lorsque la secrétaire technique possède une longue expérience et se voit déléguer des responsabilités techniques et financières (cf. secrétaire commerciale SE 04).— Assure le suivi administratif de l'activité du service (planning, tenue du budget, différents états statistiques, tenue de comptes (cf. secrétaire de production SE 05) et la part décentralisée de la gestion du personnel pour la présence, les congés et les déplacements (cf. secrétaire administrative et comptable SE 03).	

2 - Constitution et classement de dossiers techniques

— Constitue, classe et tient à jour les dossiers techniques élaborés par le service selon un plan de classement adapté aux activités du service et qui peut être complexe.

3 - Documentation

— Filtre et veille à la diffusion de la documentation professionnelle.

— Peut dépouiller et faire une rapide synthèse d'activités ou de notes documentaires.

— Peut traduire articles et notices écrits en langue étrangère (anglais principalement).

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

La secrétaire technique reçoit des informations et instructions précises en ce qui concerne le contenu technique des documents qu'elle traite mais elle organise l'ensemble de ses tâches de façon autonome.

Selon son expérience, la secrétaire technique contrôle elle-même de nombreuses données. Les textes dactylographiés sont généralement relus par les auteurs. Les enregistrements sont contrôlés lors de traitement aval.

Les risques d'erreurs de transcription sont grands du fait du vocabulaire technique utilisé, cependant l'expérience et la familiarisation permet à la secrétaire technique d'effectuer un auto-contrôle ; ses erreurs peuvent également être détectées au cours de relecture par les auteurs ou au cours d'un traitement aval. Une erreur de classement peut occasionner une perte de temps pour les ingénieurs et techniciens.

Encadre éventuellement un personnel d'exécution auquel sont confiées des tâches de classement, de reprographie légère (tirage de plans, photocopie) de dactylographie. Travaille en général sous la responsabilité d'un encadrement technique et pour les ingénieurs et techniciens d'un service.

Peut, lorsqu'elle a acquis de l'expérience et une familiarisation avec le vocabulaire technique répondre aux demandes d'informations ou rechercher elle-même des informations auprès des services internes à l'entreprise (par exemple, informatique) ou auprès des fournisseurs, elle peut aussi négocier les conditions d'achat avec ces derniers.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail de bureau : le poste de travail peut se situer dans la salle de travail des ingénieurs techniciens et dessinateurs.

Horaires réguliers.

Les moments d'accès à l'ordinateur pour les enregistrements et les interrogations sont généralement imposés (logique partagée). Le classement représente un temps de travail relativement important.

La secrétaire technique doit être familiarisée avec le vocabulaire spécifique utilisé dans son service (temps de mise au courant relativement long ; environ un an).

La connaissance d'une langue étrangère est souvent nécessaire pour effectuer différents travaux de secrétariat, de traduction, de documentation.

La secrétaire technique a souvent différents types d'équipements à utiliser dont le terminal d'ordinateur après une initiation.

Conditions d'accès

Accès direct : n'a pas été observé.

Accès indirect : avec formation professionnelle et expérience de secrétariat BEP ou le plus souvent : Bac G1, BTS secrétariat direction ou bilingue.

Emplois et situations accessibles

L'élargissement de la fonction est souvent limité par la dimension technique. La secrétaire technique peut évoluer dans d'autres services et accéder au titre de secrétaire de direction, elle peut (plus rarement) devenir responsable de service administratif à dimension technique (par exemple, service achat).

secrétaire de direction

(Générale)

SE 07

Autres appellations	Assistante de direction - Secrétaire trilingue - Secrétaire bilingue - Secrétaire.
Définition	<i>Assure entre la direction générale et les différents services, la diffusion de directives, de règlements internes, la collation des informations nécessaires au suivi des activités de l'ensemble des services ; assure le substrat matériel des diverses relations que la direction entretient avec les services internes et les organismes externes à l'entreprise ; effectue des travaux de secrétariat sur des documents confidentiels.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	Grandes et moyennes entreprises tous secteurs. Direction générale ; service administratif ou établissement dont le responsable présente une large autonomie de gestion et de relations.
Délimitation des activités	Secrétariat de haut niveau étroitement lié à la fonction et à la responsabilité du directeur ou du directeur général auquel est rattaché la secrétaire. — Effectue les opérations de base du secrétariat comme la secrétaire (cf. article SE 02) mais s'en distingue par la nature des documents traités et en particulier leur confidentialité. — La diffusion et la collation d'informations entre son service et les autres services de l'entreprise la rapproche de la secrétaire administrative et comptable (cf. article SE 03), cependant cette dernière draine une information spécialisée concernant le personnel, la comptabilité ; la secrétaire de direction draine un ensemble plus large d'informations devant permettre à la direction un suivi régulier de l'ensemble de l'entreprise ou de l'établissement. — Peut encadrer un personnel de secrétariat (secrétaires, sténodactylos, dactylos, employés au classement) et participer à l'embauche de ce personnel. L'extension du réseau d'informations, et des relations fonctionnelles de la secrétaire de direction est liée à la taille de l'entreprise, à son organisation administrative et juridique, à l'implantation géographique de ses divers éléments (usines, sièges, filiales, marchés).
Description des activités	CIRCULATION DE L'INFORMATION ENTRE LA DIRECTION GÉNÉRALE ET LES DIFFÉRENTS SERVICES DE L'ENTREPRISE 1 - Diffusion de notes de services, directives et règlements internes — Rédige les notes de services internes à partir d'instructions orales ou manuscrites, les dactylographie ou les fait dactylographier. — Les soumet au contrôle et à la signature du directeur. — Les reproduit (ou les fait reproduire) et les diffuse éventuellement par tous moyens à sa disposition. 2 - Collecte et mise en forme des informations nécessaires au suivi et au bilan des activités dans l'entreprise — Collationne, rassemble les états récapitulatifs émanant des différents services. — Les met en forme, sous forme de tableaux, graphiques, ou « tableaux de bord » permettant aux membres de la direction de suivre régulièrement les différents éléments de la vie de l'entreprise, les irrégularités, les écarts par rapport aux prévisions. — Rassemble et met en forme les données nécessaires en vue d'études particulières selon les demandes formulées par la direction.

3 - Classement et archivage de documents

- Établit un plan de classement des différents documents transitant par son service.
- Peut déléguer sous sa responsabilité les opérations quotidiennes du classement à une secrétaire ou à une employée de bureau.
- Constitue à la demande, des recherches d'informations particulières, ou donne des éléments de réponse à partir des contenus des dossiers classés.

PRISE EN CHARGE DU SUBSTRAT MATÉRIEL DES DIVERSES RELATIONS QU'ENTRETIENT LA DIRECTION AVEC LES SERVICES INTERNES ET ORGANISMES EXTERNES A L'ENTREPRISE

1 - Planning des rendez-vous et des réunions de travail

- Gère le planning des rendez-vous et des réunions de travail auxquels participe le directeur auquel elle est rattachée, en tenant compte : des directives particulières de celui-ci, du contenu de son agenda, éventuellement du planning d'occupation des salles, et enfin de la disponibilité des interlocuteurs.

2 - Préparation et organisation des conseils d'administration, des assemblées générales ainsi que des rencontres et des réunions de travail

- Informe les différents participants des lieux, dates et objets des réunions ; confirme la convocation.
- Prépare les dossiers préalables soit à partir d'instructions reçues, soit en recherchant elle-même les documents se rapportant à l'ordre du jour, et les transmet aux intéressés.
- Organise matériellement les réunions ou rencontres de travail en assurant les locations ou réservations de salles, éventuellement les réservations de restaurant voire de moyens de transport, la réception des participants. Organise des réunions internes dans le cadre des relations sociales : cocktails, réceptions diverses, remise de médailles, fête de début d'année.

3 - Comptes rendus

- Assiste à certains conseils, rendez-vous, et réunions de travail afin de prendre des notes et d'en rédiger un compte rendu.
- Dactylographie (ou fait dactylographier) ce compte rendu et le porte à la connaissance du directeur et des personnes concernées. Certains comptes rendus sont repris de nombreuses fois par les diverses parties prenantes (par exemple, les comptes rendus de réunions paritaires des comités d'entreprise) avant que la forme définitive soit mise au point.
- Dactylographie, reproduit, et diffuse le compte rendu définitif ou délègue ces dernières opérations.

OPÉRATIONS CLASSIQUES DU SECRÉTARIAT

- Effectue elle-même ou délègue les opérations classiques du secrétariat (cf. article SE 02), se réserve cependant ces opérations lorsqu'elles portent sur des documents confidentiels (frappe, photocopie, archivages de bilans, de projets...)
- Dépouille le courrier adressé au directeur, prépare les éléments de réponse, en sortant par exemple la correspondance antérieure se rapportant au même objet, avant de la présenter au directeur. Elle peut donner ou rappeler oralement toute information qu'elle juge utile se rapportant au courrier.
- Rédige elle-même la correspondance à partir d'indications sommaires, ou par référence à des situations connues. Cependant des textes particuliers sont dictés ou remis sous forme manuscrite par le directeur.
- Filtre les appels téléphoniques destinés au directeur, estime la réponse à donner.
- Prend connaissance chaque jour du courrier destiné à son service, peut prendre connaissance de l'ensemble du courrier, et des messages télex, adressés à l'établissement avant leur diffusion, ou émis par l'établissement.
- *Peut aussi*, selon les consignes reçues du directeur ou indiquées lors d'une réunion, joindre au courrier et messages internes des instructions pour guider l'exécution ou indiquer les personnes à informer.
- *Peut aussi* gérer une caisse annexe pour les dépenses urgentes (voyages) ou particulières (notes de frais, cadeaux...).

Responsabilité et autonomie

- Instructions

La secrétaire de direction organise et réalise son travail en référence aux procédures définies, réglementaires ou propres à l'entreprise, et en tenant compte d'instructions ponctuelles données par le directeur.

	<p>Elle dispose d'une délégation de responsabilité, afin d'assurer la permanence du service de direction en l'absence du directeur (absences généralement fréquentes), et afin de préparer et d'alléger au maximum le travail de celui-ci.</p> <p>Elle a accès aux informations nécessaires et parfois confidentielles.</p> <p>Cette délégation est fonction de l'expérience de la secrétaire, des pratiques du directeur, de l'étendue et de la complexité des fonctions assumées au niveau de la direction. La secrétaire de direction est souvent amenée à prendre des décisions elle-même ou sous réserve d'accord du directeur, elle dispose d'un pouvoir de signature pour une grande partie de la correspondance. Elle enregistre les diverses questions ou demandes formulées pendant l'absence ou l'indisponibilité du directeur, et informe celui-ci des faits essentiels.</p> <p>Elle fournit des réponses directement, à partir des éléments dont elle a connaissance, des dossiers qu'elle archive ou qu'elle gère par exemple.</p>
Contrôle	<ul style="list-style-type: none"> — Contrôle direct de tout document ayant à être signé par le directeur. — Contrôle indirect par le directeur ou toutes personnes ayant à travailler sur les documents préparés par la secrétaire de direction. — Les réactions des personnes concernées par les relations auxquelles la secrétaire prend part à son niveau, constituent également un élément de contrôle de l'activité de celle-ci.
Conséquences d'erreurs	<p>Les gros risques d'erreurs sont théoriquement faibles puisque la secrétaire de direction travaille en collaboration avec le directeur, elle peut prendre des décisions à confirmer ultérieurement avec accord du directeur. Cependant, ses activités peuvent être l'occasion d'une multitude d'erreurs aux conséquences importantes par exemple, oubli de noter un rendez-vous, non respect du planning pour transmettre une information, pour assurer l'organisation nécessaire à une action etc. La secrétaire de direction est souvent la seule personne à pouvoir détecter à temps son oubli. Les conséquences peuvent être d'ordre financier, commercial, relationnel, selon l'information, les documents ou les interlocuteurs concernés.</p>
Relations fonctionnelles	<p>La secrétaire de direction peut encadrer une ou plusieurs employées de secrétariat afin de leur déléguer divers travaux d'exécution, voire quelques responsabilités sous sa propre surveillance.</p> <p>Elle peut être sollicitée par les responsables des divers services de secrétariat en cas de surcharge de travail afin d'affecter éventuellement une personne en supplément ou en remplacement, de recourir, si elle l'estime justifié, à une société de personnel intérimaire.</p> <p>Elle peut intervenir dans la gestion du personnel de secrétariat de l'établissement lors de l'embauche (entretien, épreuves, tests), lors des notations, promotions et changements d'affectation.</p> <p>Elle peut superviser les employés assurant des services généraux tels plantons, chauffeurs, télexistes.</p> <p>Elle assure la formation du personnel de secrétariat qu'elle recrute dans son service.</p> <p>Elle est en liaison avec les différents services de l'entreprise ou de l'établissement, généralement avec leur secrétariat, afin d'assurer la circulation de l'information dont elle est chargée.</p> <p>Elle est en liaison avec les organismes et personnes externes qui constituent le réseau de relations de la direction générale (organismes professionnels, financiers, administratifs, administrateurs, actionnaires, interlocuteurs individuels) pour transmettre les informations nécessaires, organiser matériellement les rendez-vous ou réunions professionnelles, accueillir toute personne ayant à rencontrer le directeur.</p> <p>Elle peut aussi assurer elle-même le suivi des relations commerciales avec certains clients (cf. secrétaire commerciale SE 04).</p>
Environnement	<p>Milieu</p> <p>Travail en bureau généralement adjacent au bureau du directeur avec de nombreux déplacements à l'intérieur, plus rarement à l'extérieur de l'entreprise.</p> <p>Rythme</p> <p>Travail de base régulier, cyclique (état récapitulatif mensuel, bilan de fin d'année...) sur lequel se greffent des travaux quotidiens irréguliers ; elle a de nombreux contacts et le programme de travail est au total dense ou de densité irrégulière.</p> <p>Les horaires sont réguliers avec dépassements fréquents.</p> <p>Particularités</p> <p>L'ampleur et l'hétérogénéité du réseau relationnel interne et externe du service de direction nécessite une compréhension adaptée des situations représentées par les divers interlocuteurs.</p>

Selon l'existence et les applications de l'informatique dans l'entreprise, la secrétaire de direction peut travailler sur listing, voire opérer elle-même sur un terminal de bureau ou sur un petit ordinateur de bureau.

Elle peut avoir à sa disposition un matériel de traitement de textes ou divers outils dits de bureautique.

Conditions d'accès

Accès direct non observé.

Accès indirect avec une bonne formation générale associée à une formation professionnelle de secrétariat et à une expérience professionnelle de plusieurs années de préférence interne à l'entreprise :

- baccalauréat ou licence plus formation aux techniques de base du secrétariat, plus expérience professionnelle ;
- BTS secrétariat option secrétariat direction ou secrétariat bilingue plus expérience professionnelle ;
- BEPC ou CAP sténo-dactylo plus une longue expérience professionnelle et une formation complémentaire dans le cadre d'organismes professionnels du type stages de secrétariat de direction, d'expression écrite, de relations humaines.

Connaissances particulières :

La connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères est souvent nécessaire, la secrétaire de direction est alors bilingue ou trilingue (l'Anglais et l'Allemand sont les deux langues les plus fréquemment utilisées).

Le rôle de « mémoire » délégué à la secrétaire de direction pour assurer à temps la circulation de l'information et l'organisation nécessaires au fonctionnement du service, son rôle relationnel demandent esprit d'analyse et de synthèse, méthode et initiative.

Emplois et situations accessibles

Évolution dans la fonction souvent liée à l'évolution de la fonction du directeur, du service, de l'entreprise, mais également liée à l'expérience de la titulaire et aux capacités acquises.

Secrétaire médico-sociale

SE 08

Autres appellations	Secrétaire médicale - Secrétaire sociale - Adjoint médical - Secrétaire de direction - Secrétaire statisticienne - Secrétaire médico-scolaire.
Définition	<i>Enregistre et communique aux unités concernées les éléments d'information relatifs aux soins d'un patient ; constitue les pièces et dossiers permettant le suivi administratif et la prise en charge des frais par les organismes concernés.</i>
Situation fonctionnelle	<p>▸ Entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">— Centres hospitaliers, centres de soins, dispensaires, maisons sanitaires.— Établissements d'éducation spécialisés ou de rééducation.— Cabinets privés de médecins exerçant seuls ou en groupe.— Centres d'examen et d'analyses (laboratoires, radio).— Services d'action sanitaire et sociale locale ou départementale. <p>▸ Service</p> <p>Services et équipes assurant soins ou aide sociale - Secrétariat d'établissements spécialisés - Services spécialisés de l'administration.</p>
Délimitation des activités	<p>La secrétaire médico-sociale effectue les différentes tâches de la secrétaire (cf. article SE 02) dans un domaine spécialisé tant par les procédures administratives et réglementaires à appliquer que par les fonctions particulières du service ou de l'établissement (soins médicaux, aide sociale).</p> <p>La secrétaire médico-sociale, selon la taille, la spécialisation, l'organisation de l'établissement dans lequel elle se trouve, développe plus ou moins les types d'activités décrits ci-après ; elle les assume seule ou les partage avec des collègues ou des services différents (par exemple, dans un service hospitalier, le service des entrées, le secrétariat médical, le service administratif et le service des sorties, se répartissent les différentes tâches du suivi administratif). Elle peut travailler sous les directives d'une employée responsable du secrétariat (adjoint médical) ou être amenée elle-même à assurer un rôle d'organisation et de contrôle des tâches de secrétariat assumées par plusieurs secrétaires médico-sociales.</p>
Description des activités	<p>ENREGISTREMENT DES ÉLÉMENTS D'INFORMATION RELATIFS AUX SOINS D'UN PATIENT ET COMMUNICATION AUX UNITÉS CONCERNÉES</p> <p>1 - Gestion du dossier médical ou social du patient</p> <ul style="list-style-type: none">— Ouvre le dossier médical ou social du patient en y reportant les éléments d'identification de la personne, les observations régulières du médecin ou de l'équipe soignante, les résultats d'examen, les diagnostics (la transcription des résultats d'examen constitue une grande part de l'activité lorsque la secrétaire médicale exerce sa profession dans un centre d'examen).— Classe les dossiers des patients présents dans l'établissement de façon à pouvoir en extraire à tout moment les pièces demandées par le médecin, l'équipe soignante ou spécialisée, les étudiants pour leur recherche.— Enregistre sur un cahier les éléments d'identification du dossier avant de le transmettre au service des archives afin de pouvoir facilement en demander une communication ultérieure.— Effectue divers relevés d'informations à partir des dossiers qu'elle tient à jour en vue de traitements statistiques.— Reporte les informations sur des imprimés ou fiches destinés à un traitement statistique local ou national.— Établit les états statistiques de l'activité médicale du service.

2 - Organisation pour le patient des examens et soins hors service

- Contacte, à partir des observations émises par le médecin ou équipe soignante, les unités d'examens ou de soins compétents.
- Prend les rendez-vous et organise éventuellement le déplacement du patient.
- Prépare les éléments du dossier à transmettre au service sollicité (courrier du médecin demandeur, pièces médicales antérieures, etc.).
- Transmet les prélèvements effectués par les infirmières aux laboratoires spécialisés.

CONSTITUTION DE DOSSIERS ET PIÈCES NÉCESSAIRES AU SUIVI ADMINISTRATIF DU PATIENT ET A LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS

1 - Établissement de pièces et dossiers destinés aux services administratifs de l'établissement

- Recueille auprès du malade ou de sa famille, ou auprès d'autres services (service des entrées par exemple), les informations concernant le malade, en vue de constituer son dossier administratif (état-civil, affiliations aux caisses d'aide sociale, taux de prise en charge, etc.).
- Porte sur bordereaux ou sur fiches perforées les différents examens subis par le patient en tenant compte des majorations, de façon à ce que le service compétent puisse établir la facturation.
- Collecte et prépare les différentes pièces administratives lors de la sortie du patient et les transmet, selon leur objet, au patient lui-même ou aux services concernés.

2 - Établissement des pièces et dossiers destinés aux organismes de financement

- Rassemble et reporte les informations demandées par les différents organismes de financement.
- Les transmet selon la forme procédurière établie.
- Rédige la correspondance afférente.

3 - Gestion des dossiers administratifs

- Classe et tient à jour les dossiers administratifs des patients.
- Suit les dossiers de façon à déclencher le moment voulu les procédures habituelles ou particulières : ce suivi nécessite souvent plusieurs fichiers de classement basés sur des critères propres, donc un report répété des informations.
- Enregistre sur un cahier qu'elle garde, les références du dossier avant de le transférer aux archives, lors du départ du patient.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

La secrétaire médico-sociale tient compte des observations et des informations fournies par le corps médical, paramédical (équipe soignante) d'agents sociaux spécialisés (éducateur, assistante sociale) pour entreprendre les procédures nécessaires, par exemple pour un transfert ou un placement du patient.

Elle effectue les différentes tâches administratives qui lui reviennent en appliquant strictement les procédures propres à l'établissement, à la réglementation sociale, aux établissements de soins ou de financement avec lesquels elle est en relation.

• Contrôle

Une part seulement des activités de la secrétaire médico-sociale peut être contrôlée de façon systématique (correspondance lors de la signature, certificats ou attestations signés par le médecin) ; les reports d'informations sur registres et sur cartes mécanographiques ne sont pas toujours contrôlables.

• Conséquences d'erreurs

Elle doit faire preuve de discernement par rapport aux diverses demandes qu'elle reçoit des patients ou de leur famille de façon à les informer et les orienter au mieux et sans préjudice (urgence pour soins médicaux, demande pour obtention d'aide...), elle doit posséder une bonne connaissance de la réglementation, du fonctionnement de son établissement, ainsi que des établissements de soins spécialisés vers lesquels le patient peut être orienté. Les erreurs commises dans cette activité d'accueil et d'information peuvent causer de lourds préjudices au patient ou à sa famille (soins, financement).

Une mauvaise gestion des rendez-vous et des présences du personnel entraîne des difficultés de fonctionnement du service.

Les erreurs de report d'informations sur les documents administratifs peuvent entraîner des erreurs de facturation.

<p>Relations fonctionnelles</p>	<p>La secrétaire médico-sociale entretient de nombreuses relations avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le patient et sa famille dans un but d'information, d'aide éventuelle dans les démarches à effectuer ; • les membres de l'équipe soignante ou spécialisée afin de recueillir l'information nécessaire au suivi médical et administratif du patient, de coordonner les activités des différents membres de l'équipe, d'entreprendre les démarches nécessaires auprès d'unités de soins ; • des unités de soins n'appartenant pas au service ni à l'établissement pour organiser avec eux l'accueil et le transfert du patient, leur transmettre les pièces médicales et administratives nécessaires ; • les services administratifs de l'établissement pour transmettre l'information nécessaire au suivi administratif du patient et du service ; • les organismes de financement ou les services de l'administration afin d'être informée de la réglementation ou des procédures et pour effectuer des démarches pour le patient.
<p>Environnement</p> <p>• Milieu</p> <p>• Rythme</p> <p>• Particularités</p>	<p>Travail en bureau ou en salle avec déplacements dans l'établissement, éventuellement hors établissement lorsque la secrétaire médico-sociale accompagne une équipe soignante itinérante.</p> <p>Les tâches sont variées mais quotidiennes donc répétées.</p> <p>Des activités périodiques peuvent se greffer sur l'activité quotidienne, réunions de synthèse de l'équipe de travail (hebdomadaires par exemple), permanences à assurer par roulement (urgences), travaux administratifs mensuels (états statistiques).</p> <p>L'activité de l'établissement ou du service peut présenter des rythmes saisonniers qui se répercutent sur le travail de la secrétaire médico-sociale (rentrées et examens des établissements d'enseignements spécialisés par exemple).</p> <p>Le rôle de la secrétaire médico-sociale exige souvent de celle-ci une connaissance minimale du vocabulaire spécialisé employé par l'équipe soignante. Cependant elle procède rarement aux soins (elle effectue parfois quelques examens ou tests simples pour préparer la consultation du médecin ou peut prendre une part active à l'observation du patient ou de sa famille au sein d'une équipe de soins psychiatriques).</p> <p>Elle doit faire preuve d'une grande rigueur administrative et se tenir informée régulièrement de la réglementation sociale et des procédures propres aux organismes sociaux et de financement avec lesquels elle est en relation (dépouillement systématique du <i>Journal Officiel</i> ou bulletins d'informations).</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec une formation professionnelle spécialisée : BTn F8 , sciences médico-sociales ; certificat de secrétaire médico-sociale délivré par la croix-rouge.</p> <p>Accès indirect : exceptionnel (par exemple à partir d'une formation et expérience d'infirmière).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Progression par amélioration indiciaire, l'accès aux fonctions d'encadrement est limité par la pyramide des emplois ; dans les hôpitaux, l'accès à la fonction d'adjoint médical s'effectue par concours (statut fonction publique).</p> <p>L'accès aux autres emplois est rare.</p>

employé du service courrier

EB 01

Autres appellations	Agent administratif - Secrétaire - Employé de bureau.
Définition	<i>Effectue les opérations afférentes à la ventilation du courrier adressé à l'entreprise et à l'expédition du courrier émis par l'entreprise.</i>
Situation fonctionnelle ↳ Entreprise ↳ Service	Toute entreprise industrielle ou commerciale, administration. Services spécialisés centralisés.
Délimitation des activités	<ul style="list-style-type: none">— Les tâches effectuées par l'employé du service courrier peuvent être prises en charge, dans le cas des petites entreprises ou dans certains services par une secrétaire (cf. article SE 02) mais elles ne constituent pour cette dernière qu'une part de ses activités.— L'employé du service courrier, selon l'importance et l'organisation du service, effectue l'ensemble ou une partie des opérations décrites ci-après, sur la totalité ou seulement sur certains types de courrier.— Le volume du courrier peut justifier un équipement électromécanique relativement perfectionné (mise sous pli, adressage, routage) parfois associé à une organisation en postes spécialisés.— L'employé du service courrier peut représenter le seul effectif de son service, ou partager le travail avec un ou des collègues ; il peut travailler sous les directives d'un employé responsable ou être lui-même amené à assurer une fonction d'organisation. Il peut gérer les fournitures de bureau pour les différents services de l'établissement en maintenant un stock dans les limites d'un crédit.
Description des activités	<p>1 - Réception et ventilation du courrier adressé à l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">— Reçoit le courrier.— Vérifie l'exactitude de la destination, éventuellement refuse ou réexpédie un courrier mal adressé.— Peut signer le justificatif des PTT pour les lettres recommandées.— Peut payer, à l'aide d'une caisse spéciale qu'il tient à jour, les taxes pour défaut d'affranchissement etc.— Ou fait appel à l'agent responsable ou à la secrétaire de direction lorsqu'il n'a pas reçu de délégation pour les signatures ou les paiements mentionnés ci-dessus.— Ouvre le courrier, manuellement ou à l'aide d'une machine appropriée, à l'exception de celui devant être remis directement à la secrétaire de direction ou au destinataire.— Enregistre le courrier :<ul style="list-style-type: none">• affecte à chaque lettre reçue une référence en appliquant la règle en usage dans l'établissement (par exemple, une référence comprenant une lettre alphabétique pour indiquer l'année, un numéro pour indiquer l'ordre chronologique de réception, la date d'arrivée) ;• appose sur la lettre le numéro d'identification ou joint un bordereau d'enregistrement ;• transcrit sur un registre des informations extraites du courrier reçu et selon les modalités propres à l'établissement (par exemple : la référence de la lettre, l'origine de la lettre relevée selon l'entête ou la signature, l'objet de la lettre, le destinataire).— <i>Peut aussi effectuer divers relevés ou pointages sur bordereaux ou registres et en extraire des états statistiques périodiques (réclamations par exemple).</i>

— *Peut aussi* présenter une partie du courrier de façon à faciliter le traitement ultérieur : par exemple pour les règlements destinés au service comptabilité l'enveloppe est jetée, le chèque bancaire ou postal est épinglé à la lettre d'accompagnement ainsi que le bordereau d'enregistrement.

— Ventile le courrier :

- Trie le courrier selon le service ou le destinataire et selon la nature (correspondance, imprimés, publicité) ; lit la lettre lorsque le nom du destinataire n'est pas mentionné ou la transmet à l'agent responsable l'un ou l'autre connaissant les auteurs des travaux effectués dans l'établissement saura diriger le courrier vers la personne compétente. Cet aspect de l'activité peut devenir important dans le cas d'échanges nombreux et divers (service courrier d'un quotidien d'information) ;
- place le courrier trié dans des chemises, cases ou bacs prévus à cet effet, afin que coursier ou secrétaires en assurent le cheminement.

2 - Préparation de l'expédition du courrier

— Collecte le courrier émis par les différents services de l'établissement soit l'original, les doubles, les pièces jointes, les enveloppes ou une étiquette portant l'adresse.

— Vérifie la conformité de l'adresse, la concordance des lettres et enveloppes, la présence et l'exhaustivité des pièces jointes.

— Effectue les opérations d'enregistrement :

- affecte à chaque lettre une référence (cf. supra) et l'appose sur la lettre et les doubles ;
- porte sur un registre des éléments d'information identifiant le courrier expédié (cf. supra).

— Effectue les différentes opérations de petit emballage, cachetage, pesée, adressage, affranchissement en utilisant éventuellement une machine adaptée ; appose le tampon de l'établissement.

— Affranchit par calcul et référence au tarif et à l'aide d'une machine à affranchir déposée par la poste et plombée. L'employé du service courrier est responsable du bon usage de cette machine, en détient la clé ou remet celle-ci à un agent responsable.

— Relève quotidiennement sur un cahier spécial le montant des affranchissements (lus sur le compteur), totalise la somme mensuelle que la poste facturera.

— Remet le courrier préparé à une personne de l'établissement (ou des PTT lorsque la quantité habituelle du courrier justifie le service) qui en assure le transfert à la poste). Dans le cadre d'une zone géographique limitée, un acheminement peut être assuré directement entre les services dispersés d'un même établissement ou vers des organismes n'appartenant pas à l'entreprise mais avec lesquels les échanges sont fréquents, ou encore en cas d'urgence.

— *Peut aussi* assurer des envois systématiques de documents ou circulaires à partir de fichiers d'adresses qu'il constitue selon les listes fournies par les services compétents (publications, commercial, publicité) et qu'il tient à jour en portant les modifications indiquées par les différents services ou détectées à partir du courrier reçu ou retourné. Classe le fichier d'adresses de façon à faciliter l'expédition selon les modalités appropriées. Par exemple un fichier classé par instance regroupe tous les membres d'une instance, un fichier de correspondants particulier est classé par ordre alphabétique et éventuellement par zone géographique. Le nombre de fiches à gérer peut être important (par exemple ; deux fichiers de milles fiches).

— *Peut aussi* commander lui-même les plaques adresses à l'imprimeur pour la constitution ou la mise à jour du fichier, et lorsqu'il utilise une machine à adresser.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

L'employé du service courrier applique les procédures habituelles.

Il organise son travail de façon à ce que tout le courrier arrivant dans son service soit acheminé sans retard selon les horaires de transmission.

• Contrôle

Le bon acheminement du courrier est contrôlé par le destinataire. La ventilation interne est parfois contrôlée ou réservée à la secrétaire de direction.

Les cahiers d'enregistrement tenus par l'employé du service courrier sont utilisés par les membres de l'établissement pour des vérifications en cas de réclamation ou de litige.

• Conséquences d'erreurs

Un erreur d'adressage ou de mise sous pli est perçue par le destinataire et entraîne de sa part un retour courrier ou une réclamation selon l'objet du courrier.

<p>Relations fonctionnelles</p>	<p>L'employé du service courrier peut travailler sous les directives d'un agent responsable du service ou être amené lui-même à organiser différents postes de travail spécialisés.</p> <p>L'employé du service courrier entretient des relations avec les différents services de l'établissement (généralement par l'intermédiaire des secrétariats) pour la collecte ou la transmission du courrier, pour rechercher ou fournir des informations à ce sujet.</p>
<p>Environnement</p> <p>Milieu</p> <p>Rythme</p> <p>Particularités</p>	<p>Travail en bureau.</p> <p>Horaires réguliers. Le rythme de travail est imposé par les heures d'arrivée et de départ du courrier et par le volume du courrier.</p> <p>L'employé du service courrier peut être amené à manipuler plusieurs machines (ouvre-lettres, colleuse, machine à plier et à insérer, machine à affranchir, machine à adresser...).</p> <p>Emploi occupé par une forte proportion de femmes.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec formation générale de niveau égal au BEPC ou supérieur à celui-ci ou avec le CAP de sténodactylographe, le CAP d'employé de bureau.</p> <p>Accès indirect avec une expérience d'employé de bureau ou de secrétaire (1).</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Emplois de secrétaires (avec formation en sténographie et dactylographie). Emploi d'encadrement du service avec expérience.</p>

(1) Cf. Articles SE 01 et SE 02 ; les emplois-types « Employé à l'administration générale » (AG 05) et « Employé au service du personnel » (PE 10), Cahier n° 4 op cit.

EMPLOYÉ AUX ARCHIVES

EB 02

Autres appellations	Archiviste - Classeur - Opérateur - Agent de bureau - Employé de bureau.
Définition	<i>Classe et met à disposition des pièces et dossiers devant circuler dans différents services de l'établissement.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	<p>Toute entreprise du secteur privé et de l'administration ayant des dossiers nombreux et volumineux à conserver : affaires en cours, informations et documents techniques pouvant être utilisés ultérieurement, documents contractuels auxquels il peut être fait référence au cours d'une période déterminée en cas de litige.</p> <p>Services spécialisés : archives.</p>
Délimitation des activités	<p>— L'employé aux archives n'intervient pas sur le contenu spécialisé des pièces et dossiers qu'il archive contrairement à l'archiviste-paléographe (cf. article DC 02) qui pour se faire, doit posséder de solides connaissances dans le domaine correspondant.</p> <p>— Une part de son activité est commune à celle du magasinier : vérification, classement, mise à disposition d'un stock. Cependant, les objets classés et stockés diffèrent (outillages, fournitures diverses dans un cas, dossiers administratifs, pièces justificatives, documents techniques dans l'autre cas) ; de plus le magasinier doit généralement gérer le stock dont il a la charge, veiller à son alimentation optimale, fonction qui est sans objet pour l'employé aux archives.</p> <p>— L'employé aux archives peut être spécialisé selon le « secteur » de dossiers dont il a la charge et qui correspond à une suite déterminée de numéros, selon la machine sur laquelle il travaille (par exemple une armoire de classement), selon la répartition des tâches pratiquées dans le service (par exemple : un pré-trieur trie les pièces ou les demandes qui arrivent au service, les ventile en fonction des numéros vers un opérateur qui a la charge d'une armoire de classement ; certains opérateurs peuvent superviser une deuxième armoire de classement, l'agent de maîtrise outre les rôles de répartition, surveillance, discipline, prend en charge les recherches plus délicates ou les urgences).</p>
Description des activités	<p>1 - Classement des pièces à archiver</p> <p>— Reçoit les différentes pièces et dossiers à classer.</p> <p>— Adapte éventuellement les pièces reçues au support de stockage ; par exemple : insère des microfilms sur un carton qui permettra classement et recherche :</p> <ul style="list-style-type: none">• place un microfilm dans une machine qui permet la lecture du document et sa référence ;• vérifie, par rapport à un listing indiquant le contenu des documents et leurs références, la correspondance avec les prises de vue, les références, l'exhaustivité des clichés (le film original est détruit) ;• dactylographie la référence sur un carton préformé ;• place le carton dans la machine afin d'insérer le microfilm dans le carton. <p>— Stocke les pièces et dossiers selon un plan de classement défini, avec références correspondantes (série de numéros signifiants par rapport au contenu du document, son origine, sa date d'émission, etc.) et à l'aide d'un équipement spécifique (colonnes de tiroirs métalliques, dossiers suspendus, bacs fixes ou tournants, armoires de classement équipées de systèmes mécaniques mobiles permettant d'accéder aux différents éléments).</p>

2 - Recherche des documents classés, à la demande

— Reçoit de différents services des demandes de pièces ou de dossiers, ces derniers sont indiqués par leur numéro de référence, parfois par des indications en clair que l'employé doit traduire selon le plan de classement :

- éventuellement le service courrier transmet directement la correspondance qui ne pourra être traitée qu'avec le dossier correspondant et classé aux archives ;
- les demandes sont parfois pré-triées, par le service courrier, ou par un employé spécialisé (pré-trieur) selon les numéros ou « secteurs » de façon à ce qu'elles soient directement dirigées vers l'employé aux archives concerné.

— Recherche les pièces ou dossiers demandés selon le plan de classement auquel renvoient les références indiquées.

— Indique à l'emplacement du document sorti, sur une fiche fantôme, les éléments permettant le cas échéant de retrouver le document sorti (ex : référence, date de sortie, demandeur).

— Peut éventuellement demander à un service spécialisé une reprographie du document demandé (ex : tirage à partir de microfilms).

3 - Vérification et classement des documents retournés

— Vérifie le bon état et l'exhaustivité des pièces et dossiers retournés.

— Remet en place en respectant les références et leur correspondance avec le plan de classement ou procède à une nouvelle affectation tenant compte de modifications apportées dans le dossier (évolution d'affaires).

— Retire la fiche fantôme.

— *Peut aussi* tenir un cahier de suivi des mouvements des documents.

4 - Mise à jour du stock de documents

— Adapte la ventilation des pièces et dossiers soit quotidiennement en tenant compte des modifications apportées aux dossiers ou des nouvelles pièces témoignant de l'évolution de l'affaire (cf. supra), soit périodiquement en transférant selon le règlement, les archives « vivantes » aux archives « mortes », celles-ci sont prises en charge par un service spécialisé, souvent centralisé géographiquement.

— *Peut aussi* assurer la surveillance du bon état d'utilisation de l'équipement, voire de plusieurs machines, même si l'employé est affecté aux seules archives d'une machine.

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

L'employé aux archives effectue, à la demande, un travail répétitif et strictement défini par les références et l'ordre de classement.

Le travail de l'employé aux archives est l'objet d'une surveillance régulière de l'agent de maîtrise. Les erreurs ou retards entraînent les réactions des services, des clients ou des usagers.

Une erreur de classement de pièce ou de dossier équivaut souvent à une perte, le temps de recherche s'avérant très long et difficile à insérer dans le travail en cours.

L'employé aux archives est en relation avec son supérieur hiérarchique pour l'attribution, la surveillance, le contrôle du travail, ou pour recevoir des conseils en cas de difficultés. Il peut surveiller le travail d'un collègue moins expérimenté.

Les transmissions des demandes et des documents s'effectuent généralement par un système de bacs ascenseurs ou par l'intermédiaire d'employés spécialisés (agents de liaison).

Environnement

- Milieu
- Rythme

Le travail s'effectue en bureau ou local spécialement équipé pour recevoir les archives, souvent en sous-sol et par suite relativement isolé des autres services. Les conditions d'aération, de chauffage, d'éclairage, d'atmosphère (poussière) sont souvent pénibles.

Le rythme de travail est imposé par le flux des demandes, celles-ci doivent être satisfaites dans la demi-journée ou dans la journée, pour cela le classement des pièces et dossiers en retour doit également être effectué dans la demi-journée ou la journée. Le volume de pièces et dossiers traités quotidiennement peut être important (plusieurs centaines), et donner lieu à un relevé systématique. De façon irrégulière, des demandes urgentes ou des recherches en archives « mortes », doivent être prises en compte en plus du travail quotidien.

<p>Particularités</p>	<p>Une pénibilité physique du travail est consécutive à l'environnement (cf. supra), aux charges portées et déplacées, aux positions et mouvements liés au matériel de classement (par exemple, position courbée au-dessus des bacs), même lorsque l'employé peut être assis, montées répétées sur échelles.</p> <p>L'évolution technique et en particulier la possibilité de gérer les références avec l'aide d'un ordinateur, la possibilité d'enregistrer pièces et documents ou informations sur supports réduits (microfiches, microfilms) peuvent modifier profondément la fonction d'archivage et par suite, l'activité de l'employé aux archives.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct : avec le CEP ou le niveau BEPC, des qualités d'ordre, de soin, de rapidité d'exécution et de résistance physique sont demandées.</p> <p>Accès indirect : une part importante du recrutement est affectée aux retraités. Par ailleurs, les employés non qualifiés de divers secteurs de la production ou administratifs accèdent également à cet emploi.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Élargissement des fonctions avec accès au postes d'encadrement : répartition, surveillance et contrôle du travail, prise en charge des recherches plus délicates, avec expérience maison ou parfois externe mais dans la même spécialité.</p> <p>Les jeunes employés aux archives, accèdent le plus souvent à d'autres filières avec une formation professionnelle post-scolaire (par exemple : employé administratif d'assurances (cf. article AS 11, Cahier n° 1) avec une formation maison, emploi de secrétariat avec une formation en sténographie et dactylographie (cf. articles SE 01 et SE 02).</p>

opérateur sur équipement léger de reproduction

EB 03

Autres appellations	Employé de bureau - Opérateur adressage-routage - Opérateur régleur.
Définition	<i>Conduit, règle et surveille les équipements légers de reproduction.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Entreprise tout secteur. Services spécialisés.
Délimitation des activités	<p>L'opérateur sur équipement léger de reproduction ou, par assimilation, sur équipement de conditionnement, prend en compte les caractéristiques du document et de la demande afin d'effectuer les réglages conséquents de sa machine mais il n'intervient pas sur le contenu ou sur la diffusion des documents à la différence des autres employés de bureau spécialisés (par exemple l'employé du service courrier, EB 01, l'employé aux archives, EB 02, l'employé spécialisé de l'informatique EB 04, ou l'opérateur sur équipement de télétransmission EB 05).</p> <p>Les réglages effectués ne font pas appel à une connaissance technologique approfondie du produit ou de l'équipement contrairement aux emplois de la fabrication industrielle, ou du travail des métaux par exemple (1).</p> <p>Les activités peuvent être réparties entre plusieurs emplois lorsque le service est important et organisé sur le modèle de la production du secondaire, par exemple, l'adressage et la mise sous pli dans une société de vente par correspondance pourront être répartis entre opératrices sur machines spécialisées, opératrices régleuses, responsables.</p> <p>L'opérateur sur équipement léger de reproduction ou de conditionnement peut être amené à surveiller, outre sa propre machine, l'utilisation d'une machine mise en œuvre par un personnel non expérimenté ou par divers utilisateurs (machine en libre service).</p>
Description des activités	<p>1 - Collecte et vérification des documents et fournitures de base</p> <ul style="list-style-type: none">— Prend connaissance des feuilles de travail mentionnant les caractéristiques des demandes.— Vérifie leur cohérence avec les documents remis, éventuellement recherche un complément d'information auprès du demandeur, directement ou par l'intermédiaire du responsable hiérarchique. <p>2 - Alimentation et réglage préalable de la machine</p> <ul style="list-style-type: none">— Prépare les produits d'alimentation de la machine (ex : déramage du papier, mélange de produits), contrôle leur qualité, élimine éventuellement les produits défectueux pouvant entraîner un mauvais fonctionnement de la machine.— Alimente la machine en produits de base (papier, différents liquides nécessaires au fonctionnement).— Effectue la mise en route et les différents réglages nécessaires au fonctionnement normal de la machine et à son adaptation aux travaux particuliers demandés ; mise au format du poste d'alimentation, débit des produits, vitesse, pression, intensité, etc. Le <p>(1) Cf. Cahier n° 11, « Les emplois-types du travail des métaux », la Documentation Française, juin 1980 ; Cahier n° 12, « Les emplois-types de la fabrication industrielle », tome 1 - Textile, habillement et cuir, novembre 1980 tome 2 - Métallurgie, fonderie, matériaux de construction, verre et céramique, novembre 1980 tome 3 - Chimie, papier-carton, décembre 1980 tome 4 - Les industries agro-alimentaires, mars 1981. Ces cahiers sont édités à la Documentation Française.</p>

réglage s'effectue par positionnement manuel ou à l'aide de touches de commandes selon l'automatisme de la machine.

3 - Conduite et surveillance de la machine

— Surveille le déroulement du travail, contrôle la qualité du travail et affine les réglages en conséquence. La surveillance est basée sur l'appréciation visuelle des résultats, les équipements récents sont généralement dotés de systèmes témoins permettant de détecter et de localiser toute anomalie.

4 - Petit entretien de la machine

— Assure l'entretien courant de la machine, au fur et à mesure des travaux ou selon un rythme systématique quotidien ou hebdomadaire par exemple, nettoyage, renouvellement en temps voulu des produits de base...

— Effectue les petits dépannages qui relèvent le plus souvent de la mécanique simple par exemple rupture de courroie, bourrage de papier. Les outils utilisés sont des outils manuels de base : tournevis, clés.

— Peut aussi effectuer un relevé quotidien et détaillé des travaux faits (heures de début et de fin de travail, indication des pannes), ce relevé est destiné à l'encadrement ou à un employé chargé d'établir un suivi comptable des travaux. Les machines utilisées sont souvent pourvues de compteurs.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

Les consignes sont généralement précises quant à la quantité demandée, les délais, les urgences, cependant l'opérateur doit estimer la précision des réglages en fonction du type de travail et de la qualité d'exécution souhaitable pour chaque cas, cette dernière n'est pas toujours explicitée lors de la demande.

• Contrôle

Le travail de l'opérateur comprend une large part de vérification, de surveillance, de contrôle.

• Conséquences d'erreurs

Les résultats de son travail sont en outre contrôlés par un responsable, parfois par des titulaires d'emplois spécialisés (régleurs, contrôleurs) enfin par les demandeurs.

Les risques d'erreurs portent sur la manipulation de la machine, des produits de base, les documents originaux.

Les erreurs peuvent occasionner des coûts supplémentaires (pannes, détérioration des produits ou des documents) des retards préjudiciables au service demandeur (par exemple, tirage de plans à fournir lors de la négociation d'un marché).

• Relations fonctionnelles

L'opérateur reçoit généralement les consignes d'un agent d'encadrement qu'il peut consulter en cas de difficultés.

Il fait appel à un personnel spécialisé interne ou externe à l'entreprise en cas de panne ne relevant pas du petit entretien quotidien ou d'anomalies banales, il fait part de ses remarques concernant le mauvais fonctionnement de la machine.

Environnement

• Milieu

Postes souvent regroupés en atelier (tirage) ou en local isolé (photocopie).
Horaires réguliers.

• Rythme

Le temps de réglage préalable peut être important (une demi-heure à deux heures) et être contrôlé de façon systématique par un contrôleur avant le déclenchement effectif du travail.

Bien qu'il n'y ait pas de norme de rendement, les demandes dépassent en général les possibilités, d'où l'absence de temps mort avec irrégularités, à coups, urgences.

• Particularités

A l'exception de quelques cas, le travail s'effectue en position debout.

L'opérateur doit s'adapter à l'évolution des équipements et en particulier à l'automatisation.

Cette adaptation peut être assurée par le constructeur lors de la mise en place du nouvel équipement (démonstration approfondie et assistance ou stage de quelques jours selon la complexité du matériel), par la suite les mises au courant des nouveaux employés sont prises en charge par les opérateurs expérimentés ou par l'encadrement.

Conditions d'accès

Accès direct avec une formation de niveau BEPC et une mise au courant allant de trois à six mois. Cet emploi demande une bonne santé physique, de la dextérité, du soin pour la manipulation des documents.

**Emplois et situations
accessibles**

Mise en œuvre d'équipements plus complexes et plus performants, par promotion ou à l'occasion du renouvellement du parc équipement de l'entreprise.

Accès à des emplois relevant d'une spécialité reconnue dans les conventions collectives, par exemple offsetiste, avec une formation complémentaire.

employé spécialisé de l'informatique

EB 04

Autres appellations	Employée - Employée administrative - Chiffreuse - Opératrice.
Définition	<i>Collecte et prépare l'information en vue de son traitement par les services informatiques.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	Grandes et moyennes entreprises, tous secteurs, administrations. Services administratifs, services spécialisés assurant le lien entre les services administratifs et le service informatique.
Délimitation des activités	<p>— A la différence de l'agent administratif spécialisé (par exemple employé au service du personnel, article PE 10, cahier n° 4 ; employé administratif du transport, article TM 51, cahier n° 10 ; employé administratif d'assurances, article AS 11, cahier n° 1), qui s'insère au niveau d'une étape strictement définie d'une procédure administrative, l'employé spécialisé de l'informatique s'insère dans le circuit d'information nécessaire au traitement informatique.</p> <p>— Cependant, il ne doit pas être confondu avec les employés de saisie traditionnelle qui saisissent « en aveugle » le plus souvent une information déjà codée (opératrice de saisie de l'information, article IF 01, cahier n° 6).</p> <p>— L'employé spécialisé de l'informatique collecte les informations en clair ou grossièrement catégorisées et en assure :</p> <ul style="list-style-type: none">• soit le chiffrement ou la codification (organisation traditionnelle des circuits informatiques) ;• soit la saisie sur terminal conversationnel (organisation récente des circuits informatiques).
Description des activités	<p>1 - Traitement traditionnel</p> <p>— Collecte et vérifie les informations à traiter (commandes, questionnaires d'enquêtes, etc.) :</p> <ul style="list-style-type: none">• détecte les informations manquantes, anormales, incohérentes ;• en réfère éventuellement au responsable ;• établit si nécessaire un bordereau déclenchant la procédure de collecte d'informations complémentaires ou de modification d'informations. <p>— Reporte les informations sur des imprimés spéciaux, selon des modalités à appliquer strictement (codification, chiffrement). Ces imprimés sont destinés au service informatique où ils seront saisis par perforation et vérification ou par dactylocodage (cf. article IF 01, cahier n° 6).</p> <p>2 - Traitement conversationnel</p> <p>— Effectue une saisie « assistée » ou saisie sur terminal en conversationnel des informations reçues en clair :</p> <ul style="list-style-type: none">• établit une correspondance entre les informations collectées et le vocabulaire strict accepté par l'ordinateur ;• peut se référer à des nomenclatures, guides, ou appeler un « écho » ou ensemble de propositions sur l'écran en fournissant à l'ordinateur, à l'aide du clavier, un mot-clé proche de la catégorie à traduire ;• dactylographie le vocabulaire en respectant les procédures rappelées sur l'écran : l'intitulé des lignes et des colonnes, un index lumineux rappellent par exemple le type d'informations à fournir. <p>3 - Contrôle et suivi</p> <p>— Vérifie <i>a posteriori</i>, à partir de listings :</p> <ul style="list-style-type: none">• le bon enregistrement effectué par le service informatique : certaines vérifications

ne sont possibles que par un contrôle de cohérence à partir d'une connaissance du cas particulier ; ou recherche l'origine d'une erreur détectée par l'ordinateur ;

- établit les demandes de modifications à l'aide d'imprimés spéciaux destinés au service informatique.

— *Peut aussi :*

- ventiler les « sorties » de l'informatique selon des modalités établies (par exemple, transmettre les relevés d'assurances à différentes personnes selon le montant du contrat) ;
- effectuer le relevé détaillé des différentes opérations réalisées de façon à établir les états statistiques correspondants ou à faciliter le suivi comptable.

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle

Applique strictement les modalités d'imputation, de chiffrage, de transmission.

L'employé spécialisé de l'informatique effectue un autocontrôle des données qu'il manipule au niveau de leur collecte, de leur transcription, de leur saisie. Ce contrôle suppose une connaissance minimale de la signification des données et de leur cohérence.

Un contrôle est de plus, effectué par l'encadrement et au cours du traitement informatique aval.

- Conséquences d'erreurs

Les risques d'erreurs portent sur la compréhension des données collectées, sur leur chiffrage ou leur saisie.

Les erreurs sont rares du fait des différents contrôles effectués : elles peuvent être corrigées à l'aide d'une procédure particulière dont l'employé spécialisé de l'informatique assure une large part (recherche de l'information correcte, établissement d'un bordereau de modification).

- Relations fonctionnelles

Assure généralement peu de relations fonctionnelles, celles-ci s'effectuent par l'intermédiaire de l'encadrement et à partir de la circulation des documents.

Peut parfois avoir quelques contacts extérieurs à l'entreprise pour rechercher des informations complémentaires.

Environnement

- Milieu
- Rythme
- Particularités

Travail en bureau.

Horaires réguliers. L'équipement écran-clavier peut entraîner un horaire éclaté en un nombre d'heures maximal convenu de travail sur écran-clavier, et un nombre d'heures affecté à d'autres tâches de bureau.

Le rythme de travail est imposé de façon stricte par le traitement informatique aval. L'équipement terminal conversationnel tend à imposer un rythme « machine » ; l'apprentissage est en effet considéré confirmé lorsque l'opératrice n'a plus recours aux nomenclatures ou aux guides, en d'autres termes, lorsque son rythme d'activité se rapproche du rythme « d'attente » de l'écran.

Évolution des conditions de travail liée aux nouvelles possibilités informatiques et en particulier au développement des terminaux (exigence d'attention, contraintes entraînant fatigue nerveuse et visuelle).

Emploi occupé par une forte proportion de femmes.

Conditions d'accès

Accès direct avec le niveau BEPC, ou CAP sténodactylo ou employé de bureau.

Accès indirect avec une expérience d'employé de bureau ou d'employé administratif spécialisé (par exemple, employé administratif du commerce CD 27, cahier n° 5).

Emplois et situations accessibles

La fonction peut être élargie à la prise de contacts nécessaires à la recherche d'informations complémentaires, voire à une argumentation en cas de litige ayant trait aux imputations des informations.

L'accès aux emplois d'encadrement de ces services est limité et nécessite plusieurs années d'expérience.

Les employés assurant l'encadrement de ces services sont chargés « d'alimenter » les différents postes de travail, de collecter et de contrôler les informations à traiter, de surveiller et de contrôler le travail effectué avant la transmission au service informatique ou aux services destinataires, ils assurent également la mise au courant, voire la formation des employés, apprécient leur travail. Ils effectuent les relevés statistiques et précomptables concernant l'activité du service.

opérateur sur équipement de télétransmission

EB 05

Autres appellations	Téléxiste - Télétypiste - Opérateur fac-similé (par extension).
Définition	<i>Reçoit ou émet différents messages écrits à l'aide d'équipements appropriés à la forme du message.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	Toute entreprise - tout secteur - (presse). Service ou poste spécialisé.
Délimitation des activités	L'opérateur sur équipement de télétransmission prend en charge l'émission ou la réception d'un message. L'activité de l'opérateur varie avec la forme du message, son support et l'équipement utilisé (télex ou télétype, télécopie, par extension fac-similé). Il doit assurer une surveillance étroite du fonctionnement de l'équipement de façon à procéder immédiatement aux opérations de maintenance courante ou à faire appel aux services techniques compétents.
Description des activités	<ul style="list-style-type: none"> — Reçoit le message à émettre, en vérifie la conformité, compte tenu des contraintes techniques. — Prépare le support du message destiné à être « lu » par l'appareil émetteur (par exemple : perforation de la bande telex), le positionne sur l'appareil émetteur (lorsque l'opérateur est au poste d'émission). — Prépare et positionne le support vierge sur l'appareil récepteur (lorsque l'opérateur est au poste de réception). — Effectue les opérations de réglage : <ul style="list-style-type: none"> • l'opérateur-émetteur se met en relation téléphonique avec l'opérateur-récepteur ; • l'opérateur-récepteur règle l'appareil selon les consignes et informations particulières fournies. — Surveille le fonctionnement des appareils au cours de la transmission. — Détecte éventuellement une anomalie de fonctionnement, effectue les opérations de dépannage qui relèvent de sa compétence ou fait appel à un service technique spécialisé. — Apporte, après réception du message, quelques améliorations (rédaction d'un message télex) ou effectue les opérations nécessaires (développement : fac-similé) avant de transmettre le message au service destinataire. — Assure la maintenance courante de l'équipement (approvisionnement en produits de base, nettoyage, réglages...). — Note sur un cahier ou registre les éléments d'informations nécessaires aux suivis administratif, comptable et technique du fonctionnement du réseau de communication correspondant au poste de travail. — <i>Peut aussi</i> classer et archiver les messages reçus pendant un délai déterminé aux fins de vérifications éventuelles.
Responsabilité et autonomie • Instructions	L'opérateur sur équipement de télétransmission effectue des opérations habituelles pour communiquer des informations variées, le plus souvent en respectant des contraintes de délai impératives. Il doit parfois faire preuve d'initiative pour orienter les messages vers un destinataire compétent.

<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>Il doit faire preuve de vigilance et d'initiative dans la surveillance de l'équipement, la détection éventuelle de pannes, la réalisation de certaines réparations ou la décision d'appeler un service spécialisé.</p> <p>Un contrôle est effectué de façon non systématique par le supérieur hiérarchique. Les réactions des personnes ou des services émetteurs et récepteurs constituent un contrôle indirect.</p> <p>Une erreur de manipulation des appareils de transmission ou de réception peut entraîner des retards préjudiciables par exemple sur le plan financier (presse). Une mauvaise orientation d'un message peut entraîner des perturbations dans le fonctionnement d'un service, le mécontentement des personnes en relation.</p> <p>L'opérateur est en relation avec son supérieur hiérarchique, les membres de son équipe, les opérateurs travaillant de façon complémentaire en émission ou en réception, les personnels techniques qui interviennent lorsque la maintenance ne relève pas de la compétence du titulaire ; l'objet de ces relations est essentiellement l'échange d'informations ou de consignes techniques.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail dans un local souvent réduit aux dimensions nécessaires aux équipements (local, atelier).</p> <p>Le travail est souvent irrégulier, avec des périodes de surcharges et des délais stricts de réalisation. Une permanence est parfois assurée par l'organisation du travail en 2 x 8 ou 3 x 8.</p> <p>La surveillance de l'équipement pour la détection des appels ou pour le suivi du bon fonctionnement mobilise l'attention de façon continue. Les techniques évoluent rapidement dans le domaine des transmissions et peuvent entraîner de nouveaux emplois (le fac-similé est relativement récent) ou des transformations d'emploi existants (secrétariat et courrier électronique) ce domaine d'activité est actuellement très instable.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Variables selon la situation de travail prise en référence :</p> <p>Accès direct avec formation de secrétariat (CAP, BEP) et mise au courant pour les emplois de télexiste, avec une formation professionnelle de niveau V (BEP électronique, CAP électricité-électronique) et stage spécialisé selon l'équipement pour les autres situations de travail décrites.</p> <p>Accès indirect après divers emplois de même niveau et mise au courant sur le tas ou par stage spécialisé selon le type d'équipement.</p> <p>Connaissances particulières : La connaissance d'une ou deux langues étrangères est parfois nécessaire.</p>
<p>Emplois accessibles</p>	<p>Pour le premier type d'emploi : accès aux filières du secrétariat (cf. article SE 02).</p> <p>Accès possible pour les titulaires du second type d'emploi à des fonctions plus larges de maintenance, ou à des fonctions d'encadrement technique (organisation et surveillance du fonctionnement du réseau) avec une formation technique professionnelle spécialisée.</p>

Autres appellations	Employée - Agent d'accueil.
Définition	<i>Reçoit les demandes de mises en communication entre interlocuteurs internes et externes à l'entreprise et établit les communications à l'aide d'un standard téléphonique : collecte et tient à jour les informations nécessaires à une bonne prestation de service.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	Entreprise tous secteurs. Local spécialement équipé, isolé ou au contraire situé dans une zone d'accueil.
Délimitation des activités	<p>— Par sa fonction qui la met en contact avec de nombreux interlocuteurs la standardiste peut être amenée à fournir des renseignements débordant la stricte orientation ou mise en communication téléphonique et la rapprochant de l'agent d'accueil ou d'information (RP 04). Les deux fonctions, accueil information d'une part, standard téléphonique d'autre part, différentes dans leur spécificité peuvent correspondre à des emplois bien distincts (contenu, accès, filière) se reporter à l'emploi-type agent d'accueil et d'information (RP 04), ou au contraire se recouvrir au sein d'un même emploi.</p> <p>— Outre la fonction d'accueil plus ou moins développée, l'activité de la standardiste varie avec l'aire relationnelle de l'entreprise, avec les langues utilisées, avec l'équipement mis en œuvre qui peut présenter des capacités de communications simultanées importantes, et un degré d'automatisation qui remet en cause l'activité même de standardiste (autocommutateur).</p>
Description des activités	<p>1 - Établissement des communications téléphoniques entre interlocuteurs internes et externes à l'établissement</p> <p>— Identifie la demande de mise en communication et effectue les opérations nécessaires pour établir la liaison avec le destinataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • recherche si nécessaire les coordonnées du destinataire en se référant aux annuaires, bottins, services de renseignements ; • lorsque le destinataire appartient au personnel de l'établissement et est absent, oriente la demande vers une autre personne estimée compétente ou vers le secrétariat ; • ou note le message et le transmet à un destinataire choisi en fonction du contenu du message et de son urgence (services médicaux). <p>— Reporte, sur un cahier ou registre, les différentes données qui permettent un suivi administratif et comptable des communications.</p> <p>— Veille au fonctionnement régulier du réseau et fait appel aux services techniques spécialisés en cas de pannes ou d'anomalies.</p> <p>2 - Collecte et actualise les informations nécessaires à une bonne prestation de service</p> <p>— Constitue un mémo ou une documentation appropriée et/ou reçoit des services intéressés de l'entreprise ou des services de documentation les éléments d'information.</p> <p>— Actualise ses fichiers et catalogues au reçu des notes de service ou bulletins d'information.</p> <p>— Se tient informée des mouvements et promotions du personnel dans l'entreprise afin d'orienter et d'informer efficacement les interlocuteurs.</p> <p>— <i>Peut aussi assurer une fonction d'accueil et de renseignements (voir l'emploi-type agent d'accueil et d'information RP 04).</i></p>

<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>La standardiste en contact direct avec les interlocuteurs externes à l'établissement doit faire preuve d'initiative lorsque certaines demandes nécessitent une appréciation pour une bonne orientation ou pour reconnaître les priorités et les urgences (secteur médical par exemple). Elle doit veiller à la mise à jour des informations qu'elle utilise ou qu'elle dispense.</p> <p>Le contrôle relève le plus souvent des réactions des usagers.</p> <p>Les erreurs peuvent consister en une mauvaise orientation des communications soit par suite d'une méconnaissance des attributions des personnels ou des services de l'établissement, soit par suite d'une mauvaise identification de la demande. Les conséquences sont relatives au domaine particulier de la communication (échange d'information, relation commerciale, demande du service médical, etc.). L'erreur peut être détectée par l'interlocuteur qui reçoit la communication et qui peut réorienter ou simplement refuser cette communication.</p> <p>De par sa fonction de « mise en communication » la standardiste a des relations avec les différents partenaires de l'établissement et de l'entreprise, et avec le personnel de l'entreprise qui transmet demandes, consignes et informations nécessaires.</p> <p>Lorsque la standardiste assure aussi une fonction d'accueil, l'objet des relations est alors différent (voir l'emploi-type RP 04).</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Le standard est souvent isolé dans un local spécialement équipé, ou parfois situé dans une loge attenante ou incorporée au hall afin d'assurer une fonction d'accueil.</p> <p>Les horaires sont réguliers et peuvent comporter des séquences de nuit, des permanences les jours fériés.</p> <p>Le rythme de travail est essentiellement lié aux demandes, à la capacité de l'équipement, aux performances de l'équipement.</p> <p>La densité des demandes peut être variable dans le temps avec des périodes de surcharge nécessitant méthode et rapidité d'esprit pour répondre de façon adaptée aux demandes diverses.</p> <p>Emploi concerné par l'évolution des techniques de transmission (auto-commutateur : incidences directes ; boîtes à lettres électroniques : incidences indirectes).</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct avec formation générale de niveau V (BEPC, ou CAP d'employé de bureau, de sténodactylo) et mise au courant. Une formation générale d'un niveau plus élevé peut être demandée et en particulier la maîtrise d'une ou deux langues étrangères.</p> <p>Accès indirect après divers emplois estimés de niveau équivalent et mise au courant sur le tas.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Selon la formation et la personnalité accès possible à des emplois de bureau ou à des fonctions d'accueil.</p>

les emplois des relations publiques

1 - DÉFINITION

Les relations publiques sont une approche de communication et une fonction de direction par lesquelles l'entreprise (1) cherche à obtenir et à conserver la compréhension et la sympathie de ses différents partenaires, à l'égard de son projet économique et social, afin de soutenir son activité et d'en favoriser le développement.

Les relations publiques définissent la stratégie de communication en termes de priorités de publics, d'objectif d'image, de catégories d'informations à obtenir et à transmettre, de réseaux et moyens de communication à utiliser ou à mettre en place. Elles définissent et utilisent les moyens d'accès (média) aux publics particulièrement visés, et appliquent les méthodes propres à faciliter le dialogue et les relations entre les parties intéressées au but que poursuit l'entreprise. Les relations publiques ont pu à ce titre être présentées comme « l'ingénierie du consensus » (2).

La nature des informations transmises est diverse : « sont du domaine des relations publiques toutes informations à caractère économique, financier, technique et industriel, commercial ou social qui visent tous les publics d'entreprises, intérieurs et extérieurs, et ne comportent aucune incitation directe à l'achat » (3).

Selon les publics concernés par les informations qu'elles élaborent et gèrent, les relations publiques comprennent :

- les relations externes qui s'adressent aux divers milieux avec lesquels l'entreprise est professionnellement en rapport (concurrents, fournisseurs, clients, administrations, organisations professionnelles diverses...) et auprès desquels se forme son image selon la manière dont elle assume ses responsabilités économiques et sociales ;
- les relations internes qui s'adressent aux personnels, actionnaires et syndicats et diffusent une connaissance des rouages de l'entreprise, de ses moyens et de ses objectifs afin d'assurer une meilleure qualité d'action et de décision à tous les niveaux.

2 - CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA POPULATION CONCERNÉE

L'enquête Structure des emplois de 1978 réalisée par l'INSEE fait état des effectifs suivants :

- 2 796 spécialistes des relations publiques (43 % d'hommes et 57 % de femmes) ;
- 11 857 personnes chargées des fonctions d'accueil (21 % d'hommes et 79 % de femmes).

3 - INSERTION DES EMPLOIS DES RELATIONS PUBLIQUES - EXEMPLES D'ORGANIGRAMMES

En 1978, on comptait quarante-quatre entreprises (4) de conseil en communication, pour la plus grande part situées à Paris ou dans la région parisienne. Dans ces entreprises, les professionnels exercent leur activité comme conseils en relations publiques avec parfois une spécialisation dans l'édition, le journalisme, la sociologie ou la psychologie d'entreprise.

Les emplois de relations publiques constitués en services internes peuvent s'insérer sur deux réseaux distincts ou liés : l'un tendant à établir une communication entre l'entreprise et l'extérieur, l'autre tendant à établir et entretenir la communication entre tous les secteurs de l'entreprise.

(1) L'entreprise doit être comprise au sens large regroupant — outre les établissements industriels — les administrations, collectivités, associations, syndicats, groupements professionnels, etc. Les spécialistes des relations publiques utilisent également les concepts de « groupe » et d'« organisation ».

(2) Arnaldi : « La relazione pubblica : introduzione all'ingegneria del consenso » Milan 1971.

(3) Code de déontologie de « l'Association Française des Relations Publiques ». AFREP-Union — 13, rue du Cherche-Midi 75006 Paris.

(4) En 1982, la profession estime qu'il en existe entre soixante et quatre-vingt.

Ces réseaux sont distincts si la direction générale privilégie l'aspect « représentation » de la fonction relations extérieures, et l'aspect « relations du travail » de la fonction relations internes. Dans ce cas, le réseau interne sera animé par la direction du personnel dans un service des relations humaines, un service des relations du travail, ou information du personnel ; le réseau externe sera confié, soit à la responsabilité d'experts placés auprès de la direction générale (conseillers en relations publiques, chargés des relations extérieures, attachés de presse) ou auprès de la direction commerciale.

Lorsque la direction générale considère la fonction information comme une fonction de direction, les deux réseaux se rejoignent en un seul service, animateur de relations externes et internes, promoteur d'une politique d'information à l'intention de tous les publics de l'entreprise, y compris le consommateur en tant que client du produit : le service publicité peut alors être joint au service relations publiques dans une direction de l'information et de la communication. Celle-ci regroupe en différents services tous les spécialistes de l'information, agissant comme conseil : assistants techniques des unités (établissements) ou services techniques responsables de diverses fonctions de l'entreprise, et producteurs de messages (Cf. organigramme I).

La fonction information peut être également assumée par une petite équipe d'experts en communication, conseillant l'état-major de l'entreprise en ses diverses fonctions sur l'image à développer et pour contribuer à ce développement (Cf. organigramme II).

4 - PRÉSENTATION DES EMPLOIS-TYPES

La distinction entre relations internes et relations externes, et leur organisation dans l'entreprise ne sont pas liées à la taille, ou à la nature des activités de celles-ci, mais elles sont un signe et un élément de sa politique sociale, en conséquence sujettes à évolution ainsi qu'est sujette à révision la répartition de ces fonctions en divers emplois et leur localisation au sein de l'organigramme (Cf. supra). Aussi la spécialisation en relations internes et relations externes n'est pas retenue comme critère de différenciation des emplois-types. Par contre, ceux-ci seront situés par rapport aux différents objectifs de la fonction information et communication, la diversité des organisations apparaîtra à travers la rubrique « autres appellations » des différents emplois-types.

4-1 - Conception de programmes, suivi de leur réalisation

Qu'il soit conseil sous contrat ou cadre de direction, le responsable de l'information et de la communication (RP 01) est chargé de faire circuler l'information vis-à-vis du grand public ou des publics spécialisés décrits précédemment. La nature de l'information à distribuer est fixée par la stratégie de communication élaborée en accord avec la direction de l'entreprise. Sont définis également dans ce programme, un certain nombre d'opérations à entreprendre, les méthodes d'exécution, les médias retenus, les budgets alloués ainsi que les cibles visées par ces opérations.

Le responsable de l'information et de la communication peut être le porte-parole de la direction dans les manifestations publiques au cours desquelles il est interrogé, non seulement sur les thèmes choisis pour la campagne de relation publique, mais encore, sur toutes les questions d'ordre économique, financier ou technique intéressant les divers partenaires de l'entreprise. Il s'entoure de spécialistes à qui il peut et doit renvoyer la question, mais il est responsable du résultat positif ou négatif de ces interpellations.

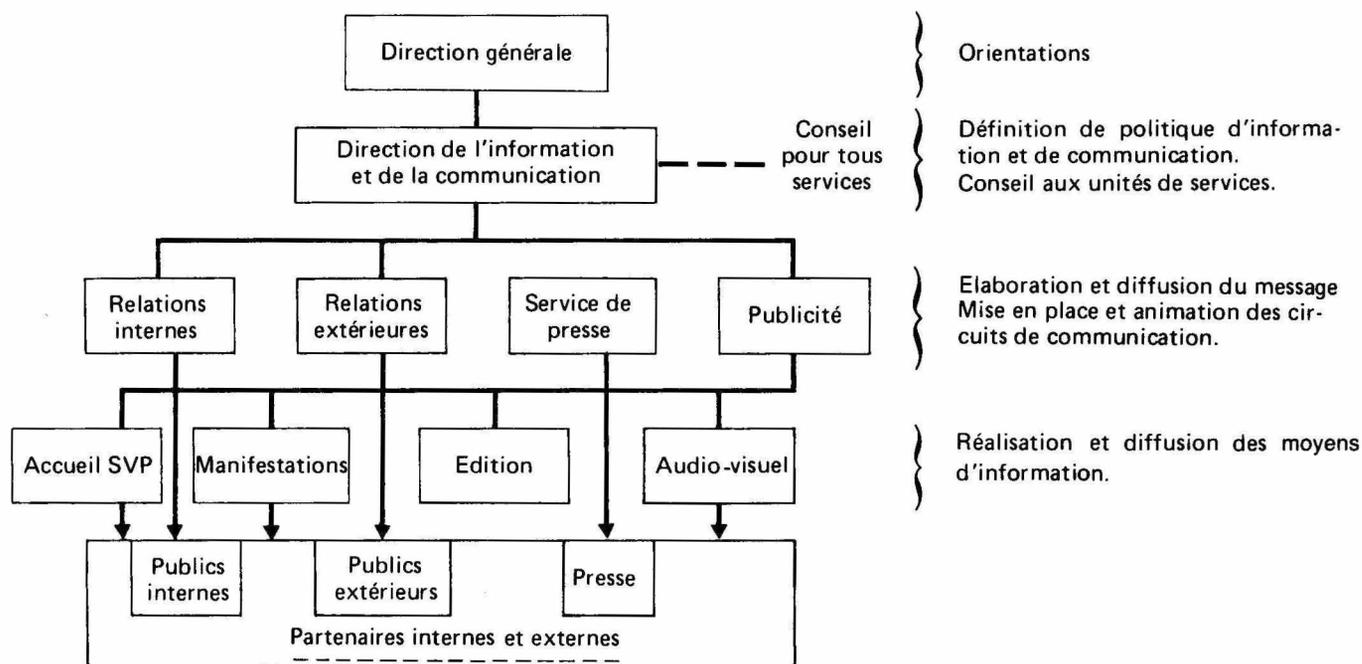
Il conduit les opérations de politique d'image institutionnelle, prépare, lance les différents messages élaborés par les divers spécialistes de l'information et en contrôle les impacts.

Il coordonne aussi l'activité :

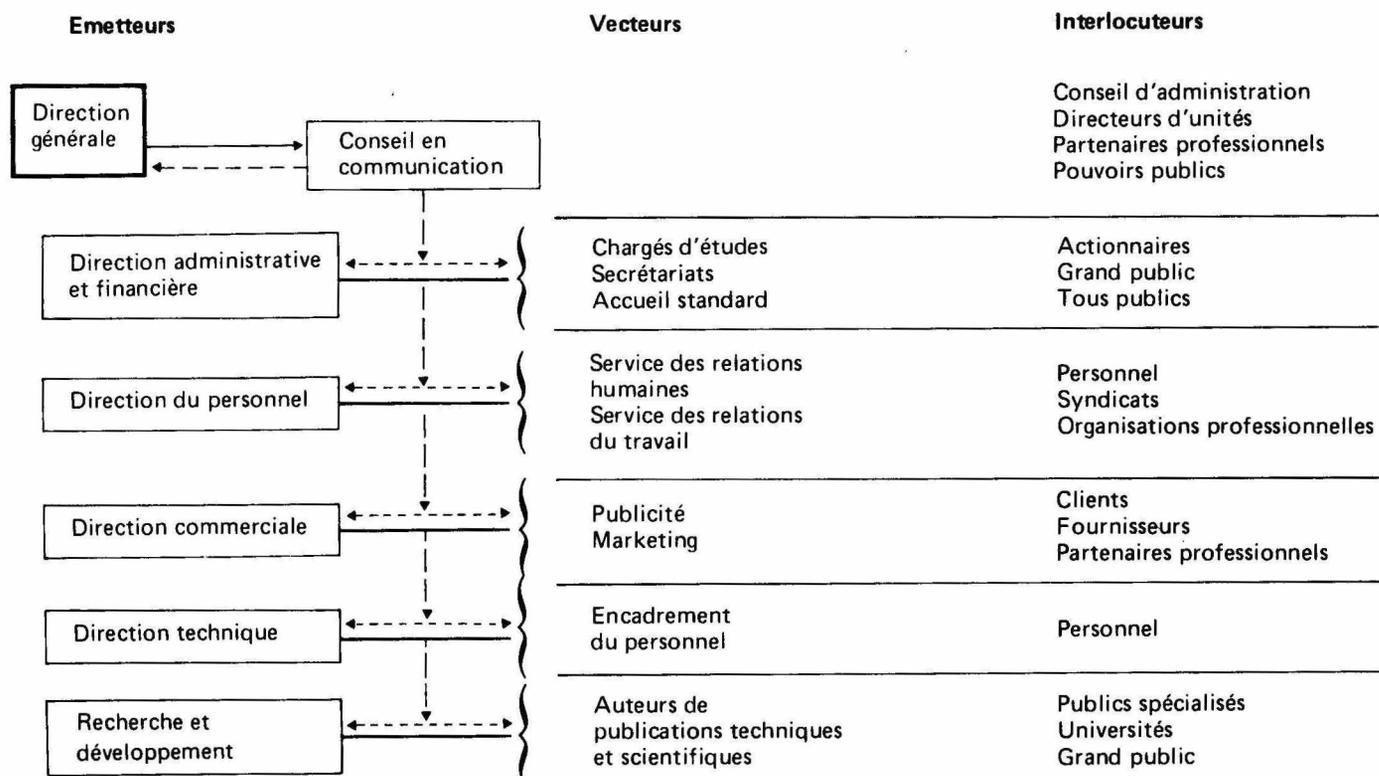
— des attachés de presse (RP 02) pour la saisie, le traitement et la diffusion des informations à la presse ;

— des rédacteurs, éditeurs, photographes, imprimeurs pour la mise au point des journaux, notices, bulletins, articles imprimés (Cf. les emplois-types des tomes 1 et 2 du cahier 14) ;

ORGANIGRAMME I



ORGANIGRAMME II



— des responsables de programmes audio-visuels pour l'élaboration et la réalisation des montages audio-visuels, films, cinéma et télévision (Cf. les emplois-types des tomes 1 et 2 du cahier 14) ;

— des spécialistes de l'exposition dans la préparation des foires, congrès, etc... (Cf. articles RP 03, RP 04).

4-2 - Production des messages et animation des réseaux

L'activité centrée sur les relations externes s'attache à surveiller les mouvements de l'opinion dans les domaines qui concernent l'entreprise, entre autres par la revue de presse systématique des quotidiens et périodiques et par la réalisation d'études de notoriété, d'image ou d'opinion. Elle assure la communication adéquate des informations de l'entreprise aux publics concernés.

L'activité centrée sur les relations internes s'attache à connaître les mouvements d'opinion de chacun des établissements et services ou membres du personnel à l'égard de l'entreprise, de sa politique économique et sociale. Elle tend à instaurer un circuit d'échanges d'informations entre la direction et les membres du personnel.

La saisie de l'information interne peut être le fait de personnels spécialisés : spécialistes de relations de travail, responsables des relations humaines dont l'activité consiste essentiellement à mettre en place et animer les réseaux de communication avant de proposer des moyens d'amélioration portant sur des contenus d'information descendante, les voies et moyens de communication, leur multilatéralité, et bien entendu, les conditions de travail. Ces emplois ont été analysés dans le cadre de l'emploi de l'administration et de la gestion de l'entreprise (cahier 4 : les emplois-types de l'administration et de la gestion de l'entreprise, la Documentation française - février 1977).

La diffusion des informations internes s'effectue le plus souvent par le moyen de publications rédigées par le responsable des relations internes lorsque cette fonction est distinguée, ou des journalistes spécialement affectés à ces fonctions : le journaliste d'entreprise (dont la fonction a été décrite avec celle des journalistes-rédacteurs (1). Ici encore, le spécialiste peut exercer son activité au bénéfice de deux publics, externe et interne, et trouver naturellement sa place dans une direction de l'information et de la communication.

Le journal d'entreprise est surtout un organe d'information descendante : le journaliste peut effectuer des enquêtes ou des reportages auprès de divers services ou personnalités de l'entreprise ou intéressant l'activité de celles-ci, mais ces « remontées » s'inscrivent dans le cadre des thèmes choisis par le rédacteur en chef du journal : responsable de l'information ou directeur des affaires sociales.

Le vecteur naturel de l'information descendante est constitué par la hiérarchie. En fait, l'animation des réseaux de relations internes et externes est le fait de tous ceux qui se trouvent placés sur le réseau, soit au poste d'émission, soit au poste de saisie ou de diffusion particularisée de l'information. Cependant, certains spécialistes sont plus spécialement chargés de cette animation (2). Les occasions d'animer ces réseaux sont multiples : manifestations de rencontres, d'échanges ou de célébrations (relations internes : arbre de Noël, anniversaire ; relations externes : sortie d'un produit nouveau, etc.).

4-3 - Accueil

L'accueil, dans l'entreprise, de visiteurs tels que personnalités étrangères, directions d'entreprises complémentaires, actionnaires, contrôleurs divers, journalistes, clients, etc. peut être organisé et donner lieu à des visites d'entreprises, réceptions, conférences, colloques ou rendez-vous particuliers, le plus souvent programmés avec le plus grand soin, soit par le responsable lui-même (Cf. article RP 01), soit par des spécialistes de

(1) Article EP 02 du cahier 14 : « Les emplois-types de l'information et de la communication » tome 1 : presse, édition, imprimerie et publicité, la Documentation française, juillet 1981.

(2) Cf. les emplois spécifiques du service du personnel décrits dans le cahier 4 du Répertoire français des emplois : « Les emplois-types de la gestion et de l'administration des entreprises », la Documentation française, février 1977.

l'accueil, assistants de relations publiques (Cf. article RP 03), attaché de presse (Cf. article RP 02), agent d'accueil ou d'information (Cf. article RP 04) éventuellement assistés d'interprètes de conférences (Cf. article RP 05).

La fonction d'accueil étant également, et par définition, dévolue à de nombreux personnels de l'information dans l'entreprise (secrétaires de direction, secrétaires, standardistes (Cf. les emplois-types de secrétariat et de bureau), le service de relations publiques a été amené à superviser la fonction relationnelle de ces personnels et à les munir des mémentos sur la conduite à tenir dans la présentation de l'entreprise, du secteur ou du service à l'ensemble des interlocuteurs.

Le tableau suivant montre qu'à ces emplois-types correspond un nombre plus ou moins grand d'activités de la communication, qu'ils peuvent être spécialisés dans l'une de ces activités ou concerner un type particulier d'interlocuteurs, requérant une formation spécifique. Sont portés sur ce tableau les emplois qui concourent à la réalisation de programmes de communication, soit au titre de réalisateurs et dans ce cas, ils sont également affectés à d'autres programmes (publicité, formation), soit qu'ils en assurent le substrat matériel et en favorisent la circulation (secrétariat, emplois de bureau spécialisés : standardiste par exemple).

Les emplois-types des relations publiques

Objectifs de l'activité par rapport à l'information et la communication	EMPLOIS SPECIFIQUES	AUTRES EMPLOIS CONCOURANT A LA FONCTION
Conception des programmes Production des messages Animation Accueil	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Responsable</div> <div style="margin: 0 10px;">de</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">l'information</div> <div style="margin: 0 10px;">et de la</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">communication (1)</div> <div style="margin: 0 10px;">RP 01</div> </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; margin-left: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Attaché</div> <div style="margin: 0 10px;">de</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">presse (1)</div> <div style="margin: 0 10px;">RP 02</div> </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; margin-left: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Assistant</div> <div style="margin: 0 10px;">de relations</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">publiques</div> <div style="margin: 0 10px;">RP 03</div> </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; margin-left: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Agent</div> <div style="margin: 0 10px;">d'accueil</div> <div style="margin: 0 10px;">ou</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">d'information</div> <div style="margin: 0 10px;">RP 04</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Direction - Directeur des affaires sociales (cf article PE 01 du cahier n° 4) - cf. Les emplois-types de la presse de l'audio-visuel et de la publicité (cahier n° 14 tomes 1 et 2) - La hiérarchie - Services du personnel (cf. cahier n° 4) - La hiérarchie - Service du secrétariat (cf. articles E 01 à E 08)
Interprétariat		Interprète de conférences (cf. articles RP 05) (1)

(1) Peut travailler en libéral.

5 - CONDITIONS D'ACCÈS

Les emplois d'accueil peuvent être pourvus par des écoles spécialisées (hôtesses, secrétaires) ou par la voie interne : présentation, élocution, capacité à établir une relation sont les qualités demandées aux personnels de bureau à qui il est proposé d'assurer la fonction d'accueil et d'orientation des visiteurs.

Il est possible d'accéder aux autres emplois spécialisés des relations publiques :

— Directement par les formations universitaires ou les écoles spécialisées. Il en va ainsi des attachés de presse issus d'écoles de journalisme, de relations publiques, d'écoles de communications sociales et commerciales, d'instituts rattachés aux universités ou des assistants de relations publiques qui peuvent avoir également suivi la voie universitaire ou un enseignement supérieur court (diplôme universitaire de technologie) préparant aux carrières de l'information.

Il est en général demandé aux diplômés d'avoir une bonne expression orale et écrite, une solide culture générale et de pratiquer une ou plusieurs langues étrangères. Un stage leur est en général proposé dans les divers secteurs de l'entreprise afin de les familiariser avec ses modes de production, sa réalité économique et sociale et de bien percevoir son image.

— Indirectement et par la promotion interne. L'accès aux emplois de responsable des relations externes ou internes ou d'assistant dans l'un de ces domaines est souvent proposé à des cadres de disciplines fort diverses, présentant une solide expérience des activités de l'entreprise et ayant fait la preuve de leur capacité à maîtriser le problème de l'information, soit à l'intérieur, soit à l'extérieur de l'entreprise. Ils pourront, après avoir couvert tout le champ des interventions en matière d'information, accéder aux fonctions de conseil de la direction ou de responsable de l'information. Leurs qualités de relationniste, leur habileté aux techniques de la communication, mises au service de la politique sociale de l'entreprise sont souvent les seuls critères d'accès à ces emplois.

responsable de l'information et de la communication

RP 01

Autres appellations	Directeur de la communication - Conseiller à l'information - Chargé des relations extérieures - Chargé des relations publiques - Assistant d'information - Chef du service d'information et de la communication - Conseil en relations publiques - Responsable des relations internes - Attaché aux relations extérieures - Responsable de l'information - Journaliste - Chargé des relations avec les consommateurs.
Définition	<i>Conçoit et organise la communication entre l'entreprise et ses divers partenaires intérieurs et extérieurs ; conçoit ou recueille l'information à transmettre, en assure la production, et la diffusion des messages destinés à établir ou maintenir l'image de l'entreprise ; anime et coordonne l'activité de spécialistes des relations publiques.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	<ul style="list-style-type: none">— Entreprise tous secteurs disposant d'un service information relations extérieures, relations internes.— Agence ou cabinet de conseil en communication.— Organismes publics ou privés divers disposant d'un service de relations publiques. <p>Dans une entreprise le responsable de l'information et de la communication exerce son activité :</p> <ul style="list-style-type: none">— En situation fonctionnelle auprès de la direction générale.— En responsable de service relations publiques généralement attaché à la direction générale. Ce service est souvent constitué du titulaire, responsable, et de plusieurs agents spécialisés : <ul style="list-style-type: none">• par fonction : attaché de presse (Cf. article RP 02), assistant de relations publiques (Cf. article RP 03) ;• par type de produit-message : responsable de l'audio-visuel, voir cahier 14.2, journaliste d'entreprise, voir emploi-type EP 02, journaliste-rédacteur, cahier 14 tome 1. <p>— En situation fonctionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none">• auprès du directeur des affaires sociales, si son activité est plutôt spécialisée dans les relations sociales et internes ;• auprès du directeur commercial, si son activité est centrée sur les relations extérieures. <p>Dans un cabinet conseil, est consultant associé, ou chargé de dossier, peut être responsable d'une équipe d'intervention composée de divers spécialistes de l'information.</p>
Délimitation des activités	<p>Le responsable de l'information et de la communication peut exercer son activité dans l'entreprise ou être consultant de celle-ci. Dans ce dernier cas, il n'intervient que comme conseil pour la conception de programmes d'information, l'organisation de circuits de communication, la réalisation d'audit de communication permettant la mesure de l'opinion externe et interne.</p> <p>La mise en place de ses préconisations est assurée par les spécialistes homologues, appartenant à l'entreprise.</p> <p>Le responsable de l'information et de la communication peut être assisté ou non de collaborateurs spécialisés. Selon le nombre et la qualification de ceux-ci, il assure lui-même tout ou partie des opérations de collecte et de distribution de l'information et la supervision ou le suivi de la production de messages. En l'absence d'animateurs, d'attachés de presse ou d'assistants, il peut être chargé d'assurer la permanence sur stand d'expositions, la conduite de visites d'entreprises, ou accompagner lui-même les invités de marque de l'entreprise dans leurs visites ou leurs loisirs.</p> <p>Il tiendra lui-même, en l'absence d'attaché de presse, le fichier de journalistes dont il sera l'interlocuteur, la revue de presse et le recueil d'extraits de presse.</p>

Il assurera lui-même, en l'absence de journalistes d'entreprise (Cf. article EP 02, cahier 14.1), la rédaction à la réalisation des documents d'information interne (journal d'entreprise, notes, affiches, messages divers).

Le service information et communication dont est chargé le responsable, peut être spécialisé dans les relations extérieures et laisser les relations internes au service du personnel qui assurera également les relations sociales, ou au contraire, être spécialisé dans la communication interne à l'entreprise, laissant à la direction générale, assistée ou non d'un conseil extérieur, le soin de gérer ses relations avec les partenaires extérieurs.

**Description
des activités**

CONCEPTION ET ORGANISATION DE PROGRAMMES D'INFORMATION INTÉRIEURE DE L'ENTREPRISE OU DE L'UN DE SES SECTEURS.

1 - Définition d'une stratégie

— Établit un diagnostic de l'entreprise en tenant compte de la production et de l'histoire de cette dernière, de son organisation et de son fonctionnement, de ses objectifs et des publics à atteindre.

— Définit les axes d'une politique de relations internes de l'entreprise ou du secteur de l'entreprise demandeur, les thèmes sur lesquels porteront en priorité les efforts d'information réciproque, les moyens financiers nécessaires à la réalisation de cette politique.

2 - Analyse du circuit de communication interne de l'entreprise ou du secteur demandeur d'intervention

— Analyse les moyens dont disposent les décideurs pour établir la communication avec leur personnel (notes, journaux, affichage, réunion, séminaires).

— Vérifie l'adéquation des moyens mis en place avec la nature des informations à distribuer et les effets escomptés sur la relation interne.

— Analyse les moyens mis en place pour recevoir l'information en provenance de personnels : service « SVP », boîte à suggestion, réunions. Vérifie leur fonctionnement, analyse les causes d'éventuelles perturbations du circuit d'informations montantes.

3 - Définition des informations à recueillir ou à distribuer

— Recueille auprès de la direction de l'entreprise ou des divers responsables ou correspondants de secteurs, la nature des informations à dispenser.

— Fait relever, dans la presse quotidienne et périodique, tout article concernant l'activité de l'entreprise et l'activité des entreprises concurrentes (revue de presse).

— Recueille par les voies en usage dans l'entreprise, les demandes spontanées d'information du personnel.

— Conçoit et fait exécuter des enquêtes destinées à faire percevoir aux décideurs la nature de la demande d'information du personnel ou les effets sur le climat social de l'entreprise des dysfonctionnements de la communication.

— Informe les décideurs des résultats de ces enquêtes.

4 - Élaboration d'un programme d'action

— Sélectionne les supports en fonction des interlocuteurs à informer : cadres supérieurs, cadres moyens, maîtrise ou tous personnels. Ces supports peuvent être écrits et s'adresser à des collectivités (journaux, notes, documents, affiches), ou aux individus (lettre personnelle) ; ils peuvent également être audio-visuels (films, montages de diapositives, diaporamas).

— Définit des programmes de réunion concernant les divers interlocuteurs entre lesquels un courant d'information mutuelle est souhaité. Définit la forme de ces réunions, les supports privilégiés (documents ou supports audio-visuels) les techniques et finalités de l'animation, les modes d'évaluation des résultats.

— Conçoit l'organisation et la mise en place des structures spécialisées dans la circulation de l'information tels les services de réponse au téléphone (SVP), l'accueil des demandeurs par un spécialiste de l'information ou la mise en circulation systématique des documents dans les services.

— Rassemble les projets d'action dans un programme budgétisé qu'il soumet à l'approbation de la direction.

CONCEPTION DE LA POLITIQUE D'INFORMATION EXTÉRIEURE DE L'ENTREPRISE

1 - Définition des publics à atteindre

— Recense les divers interlocuteurs de l'entreprise : client, consommateurs, usagers, fournisseurs, partenaires professionnels, collectivités locales, régionales, pouvoirs

publics, enseignants et publics scolaires, les journalistes des divers média (presse, radio, télévision), les groupes de pression divers (consoméristes, écologistes), les leaders d'opinion.

— Analyse les moyens d'information en place pour chacun de ces interlocuteurs. Vérifie l'adaptation de ces moyens au projet d'information de l'entreprise (niveau, puissance, fidélité de l'émission, conformité de la réception).

— Fait faire une analyse qualitative et quantitative d'informations parues dans la presse concernant directement l'entreprise et ses concurrents.

— Procède à des études d'opinion quantitatives et qualitatives.

2 - Définition du message à transmettre

— Participe à la définition de l'image de l'entreprise et des particularités (innovations, performances) à communiquer aux divers interlocuteurs.

— Reçoit du directeur commercial toute l'information utile concernant la politique mercantile de l'entreprise : image de marque du produit, campagnes publicitaires en cours, réseaux de distribution concernés.

— Recueille, auprès des services recherche et développement de l'entreprise, les informations sur les nouveautés de la production ou les axes de la recherche qu'elle conduit pour mieux assumer ces finalités économiques.

— Recueille auprès de la direction des affaires sociales les informations précises sur la manière dont l'entreprise assume ses responsabilités sociales.

— Recueille auprès de la direction générale les informations que celle-ci souhaite voir diffuser auprès de ses partenaires.

3 - Définition d'un programme de relations extérieures

— Précise les axes d'une politique institutionnelle ou d'une campagne de relations publiques et les soumet à l'accord de la direction générale.

— Définit les moyens à mettre en œuvre pour réaliser cette politique ou cette campagne :

- à l'égard des interlocuteurs directs de l'entreprise : production de messages écrits, audio-visuels, organisation de l'entreprise, journées portes ouvertes, expositions fixes ou itinérantes, manifestations publiques ;

- à l'égard des médiateurs et leaders d'opinion : conférences de presse, voyages et journées d'études, élaboration de dossiers de presse, rédaction de communiqués et prière d'insérer adaptés aux supports sélectionnés en fonction des publics à atteindre.

— Établit les prévisions de budgets nécessaires.

— Informe les divers secteurs de l'entreprise sur la campagne projetée et l'image qu'elle créera ou confortera afin qu'ils puissent ajuster leurs relations extérieures propres au schéma général.

— *Peut aussi* conseiller les divers secteurs de l'entreprise sur leurs problèmes de relations extérieures, élaborer pour eux une campagne spécifique.

PRODUCTION DE L'INFORMATION

1 - Production de messages écrits

— Fait procéder ou procède à la rédaction d'articles ou communiqués à l'intention de la presse écrite.

— Fait procéder ou procède à la constitution de dossiers de presse à l'intention de la presse écrite ou parlée.

— Sélectionne les supports à qui il fera envoyer ces documents d'une manière personnalisée.

— Fait procéder ou procède à la collecte des informations des documents et d'articles prévus pour la rédaction des publications internes et externes.

— Supervise différents travaux d'édition : plaquettes de prestige, livrets d'accueil, fiches techniques...

— *Peut aussi* faire procéder à l'élaboration d'affiches et d'annonces à caractère publicitaire sur un sujet concernant l'activité de l'entreprise.

— *Peut aussi* assurer lui-même les diverses opérations de production : rédaction, maquette de mise en page, suivi de fabrication.

— *Peut aussi* assurer la rédaction du rapport annuel de l'entreprise au conseil d'administration, du bilan social et des différents supports édités par l'entreprise.

2 - Production de messages audio-visuels

— Fait procéder, par ses collaborateurs ou par une entreprise de production spécialisée, à la réalisation de films ou montages audio-visuels.

— Fait procéder à la copie des documents réalisés et à leur diffusion aux publics internes et externes concernés.

— Co-produit avec l'université ou la profession des films ou documents audio-visuels à usage pédagogique ou culturel, dans le but de promouvoir l'image de l'entreprise ou de former de futurs collaborateurs.

3 - Production de messages oraux

— Organise des conférences de presse, y invite les média concernés par le message du conférencier qu'il choisit dans l'entreprise en accord avec la direction générale.

— Organise des séminaires et réunions-débats sur un thème de promotion dans le cas des relations extérieures, sur un thème de concertation dans le cas de relations internes. Anime les réunions ou choisit un animateur spécialisé à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise.

— Organise des visites d'entreprise à l'intention des journalistes, de divers publics (enseignants, professionnels, chercheurs) ou à l'intention de personnels de l'entreprise eux-mêmes dans le but d'améliorer les relations de travail.

— Organise la distribution d'informations individualisées :

- en réponse aux demandes orales des membres du personnel (système SVP, permanence de spécialistes) ;
- en réponse aux demandes orales d'information des visiteurs, consommateurs, clients, journalistes ou chercheurs.

4 - Organisation d'expositions et de manifestations publiques diverses

— Supervise, voire réalise des stands ou des expositions : photos, projections, produits, textes. En assure ou en fait assurer l'animation.

— Fait équiper de même manière des véhicules destinés à promouvoir l'image de l'entreprise et de sa production dans des manifestations itinérantes.

— Organise des rencontres professionnelles ou inter-professionnelles sur un thème choisi par la direction, dans le cadre du programme des relations publiques.

— Fait procéder aux réservations nécessaires par l'assistant de relations publiques ou l'attaché de presse selon la nature de l'invitation et des invités.

— Assure l'accueil des personnalités invitées. Fait pourvoir à leur hébergement, restauration, l'animation de leurs loisirs, l'organisation de leur voyage, leur documentation.

— *Peut aussi* : distribuer des aides financières à diverses œuvres sociales, favoriser les activités de mécénat et parrainage.

ADMINISTRATION ET GESTION DU SERVICE DE RELATIONS PUBLIQUES

— Fait tenir un compte quotidien ou hebdomadaire des parutions effectives dans la presse des communiqués proposés par le service (rôle qu'il peut sous-traiter à une agence spécialisée).

— Procède au suivi et au réajustement des actions engagées en fonction des résultats intermédiaires qu'il analyse périodiquement.

— Tient ou fait tenir un fichier de relations publiques.

— Fixe les objectifs que devront atteindre ses collaborateurs dans leur domaine de compétence. Établit un planning des opérations.

— Distribue le travail aux spécialistes de son service ou aux collaborateurs occasionnels qu'il a lui-même sélectionnés.

— Consulte les prestataires de service, établit le cahier des charges, conduit les appels d'offres.

— Propose le budget de son service et le gère.

Responsabilité et autonomie

- Instructions

Le responsable de l'information et de la communication a la définition des objectifs que lui assigne la direction générale. Il est responsable des moyens mis en œuvre pour réaliser ces objectifs mais soumet le plus souvent les maquettes de dossiers de presse, les brochures de relations publiques, les plans de stands d'exposition à la direction générale. La majorité de ses interventions publiques ne peut cependant être préparée dans le détail, la nature des questions posées n'étant pas connue à l'avance. Il doit en conséquence être particulièrement informé de toutes les données et projets de l'entreprise, et des intentions de la direction et leur donner l'audience souhaitable.

- Contrôle

Il n'y a pas de contrôle systématique, à proprement parler, des activités de responsable de l'information et de la communication mais la direction générale se

<p>Conséquences d'erreurs</p> <p>Relations fonctionnelles</p>	<p>tient informée des résultats de la campagne d'information extérieure et des problèmes posés par la circulation de l'information dans l'entreprise. Le contrôle en la matière prend le plus souvent la forme d'« audit » et fait appel à des consultants externes (spécialistes de la communication ou de l'organisation). Elle peut en conséquence réorienter l'activité du service information et communication et de son responsable hiérarchique.</p> <p>Les erreurs commises peuvent amener une détérioration de l'image de l'entreprise et de son climat social. Le responsable de l'information et de la communication peut être assisté par une agence conseil ou un consultant externe.</p> <p>Les relations du responsable de l'information et de la communication sont multiples et le plus souvent matière même de son activité (journalistes, professionnels, pouvoirs publics, enseignants).</p> <p>Avec l'équipe de direction, il échange des informations : il lui renvoie l'image de l'entreprise à travers la revue de presse et l'analyse des manifestations publiques ; il reçoit l'information sur les activités actuelles des différents secteurs, leurs projets, leurs problèmes.</p> <p>Avec son service, il entretient des relations hiérarchiques, mais également de formation, d'échange d'informations, de collaboration.</p> <p>Il assure le lien avec l'ensemble du personnel de l'entreprise, les partenaires extérieurs, la direction générale.</p>
<p>Environnement</p> <p>Milieu</p> <p>Rythme</p>	<p>Travail en bureau au siège de l'entreprise qui l'emploie mais est appelé à se déplacer très souvent pour rencontrer les interlocuteurs, se rendre aux manifestations qu'il organise ou auxquelles il est convié. Celles-ci pouvant avoir lieu en fin de semaine, ou en fin de soirée, l'horaire du responsable de l'information et de la communication est très variable et comporte de nombreux dépassements. Il doit se tenir au courant de l'actualité en permanence, ce qui demande une forte capacité de lecture.</p> <p>Le programme d'activité du responsable de l'information et de la communication peut être perturbé par des événements extérieurs, et nécessiter une intense activité pendant des durées plus ou moins longues. Il peut également être conduit à redoubler d'activité à l'occasion de la préparation d'un ouvrage imprimé ou audiovisuel, les délais impartis par les fabricants étant impératifs cependant que les fournisseurs d'information se soumettent difficilement à une stricte programmation.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès indirect après une expérience des activités de l'entreprise au titre de responsable d'un secteur et des activités de relations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit internes (au titre même parfois de la responsabilité exercée dans un secteur de l'entreprise) ; • soit externes, et des techniques qui sont associées à ces activités de relation (transmission de l'information, fabrication d'un produit imprimé, rédaction en différents langages, adaptés aux différents publics visés).
<p>Emploi et situations accessibles</p>	<p>Dans l'emploi-type : le responsable de l'information et de la communication peut exercer son activité en expert ou être assisté de collaborateurs. La progression est mesurée par le nombre de collaborateurs qui lui sont confiés, l'extension du champ d'intervention interne et externe.</p> <p>Hors emploi-type : selon la spécialité du responsable de l'information et de la communication, il peut être chargé des relations sociales de l'entreprise ou du secrétariat général, voire même de la vice-présidence (pour les groupes importants).</p>

attaché de presse

RP 02

Autres appellations	Chef du service de presse - Responsable de presse - Attaché à l'information - Chargé de presse.
Définition	<i>Rassemble et rédige, à l'intention des journalistes de la presse écrite, orale, audiovisuelle, les informations relatives au produit ou à l'entreprise elle-même afin d'en organiser la diffusion lors de manifestations diverses ; effectue un relevé systématique des retombées rédactionnelles de ces communiqués et un recensement d'informations données par la presse intéressant l'activité de l'entreprise.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	<p>— Entreprises tous secteurs, productrices de biens ou services destinés au grand public, suffisamment importantes pour se doter d'un service des relations extérieures ou directement des services d'un attaché de presse.</p> <p>— Agences-conseil en information, agences de publicité.</p> <p>— Services et organismes publics et parapublics : partis politiques, syndicats, organismes professionnels.</p> <p>Exerce son activité :</p> <ul style="list-style-type: none">• soit dans un service relations extérieures, information et communication, ou promotion presse, généralement rattachés à la direction générale de l'entreprise ;• soit en position fonctionnelle, attaché personnellement à la direction générale ou commerciale de l'entreprise. <p>Peut exercer son activité en libéral pour une ou plusieurs entreprises ou encore appartenir à une agence à qui l'entreprise sous-traite les activités de relations avec la presse, ou plus généralement les problèmes de relations extérieures.</p>
Délimitation des activités	<p>Le champ d'activité de l'attaché de presse dépend du nombre de spécialistes de relations publiques du service auquel il appartient. Il peut être amené à concevoir et diriger un programme annuel d'activités en ligne avec les objectifs de la direction générale.</p> <p>Il peut être chargé des seules opérations d'information de la presse, laissant à un documentaliste le soin d'établir quotidiennement la revue de presse, et à un assistant (relations publiques...) les activités d'accueil et d'animation lors des manifestations organisées à l'intention des journalistes.</p> <p>A l'inverse, il peut être chargé de l'information sur les produits de l'entreprise auprès d'autres interlocuteurs que les grands média et assurer l'information de collectivités, services publics, ou personnalités concernées.</p> <p>Il peut aussi être chargé de tâches rédactionnelles diverses, telles qu'articles pour le journal d'entreprise (relations internes) ou rapport d'activité de l'entreprise.</p> <p>Enfin il peut prendre en charge l'accueil de personnalités importantes et l'organisation des réceptions données par la direction en leur honneur.</p>
Description des activités	<p>ÉLABORATION ET DIFFUSION DE L'INFORMATION A L'INTENTION DES MÉDIAS</p> <p>1 - Recherche de l'information à diffuser</p> <p>— Participe aux réunions des services ou aux réunions de direction portant sur le programme de relations extérieures.</p> <p>— Participe à la définition des axes de la campagne de relations publiques, en déduit les thèmes à privilégier dans les messages à la presse.</p> <p>— Recherche des informations sur le produit ou l'image à promouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none">• auprès des fabricants : photographie du produit, ou remise du produit lui-même, que l'attaché de presse confiera aux services spécialisés pour photographie ;

description des caractéristiques techniques ou d'usage du produit, sélection des articles les plus performants ou nouveaux dans la production en cours ;

- auprès du service marketing : information sur les campagnes de promotion en cours, supports retenus pour les campagnes publicitaires, nature et fréquence des annonces, résultats des campagnes antérieures, information sur les thèmes retenus pour les collections ;

- auprès de la direction générale ou de son chef hiérarchique afin de connaître les événements survenus dans l'entreprise et susceptibles d'intéresser le grand public ou certains milieux professionnels par l'intermédiaire de la presse spécialisée.

— Recherche des informations sur le comportement de média à l'égard de l'entreprise et de ses concurrents :

- consulte la revue de presse faite à l'occasion de la dernière campagne ;
- consulte le fichier des supports d'information, évalue et compare l'importance accordée à l'entreprise et à ses concurrents.

— Recherche des informations sur l'audience des supports, consulte les informations données par les organes spécialisés dans l'étude d'audience des supports (en volume, en caractéristiques socio-économiques ou socio-professionnelles des lecteurs ou auditeurs).

— Recherche des informations sur les tendances des campagnes de la concurrence : visite les salons, foires, expositions concernant le type de production de l'entreprise, assiste à des réunions professionnelles, consulte quotidiennement la presse spécialisée.

2 - Conception et mise en forme du message écrit et imprimé

— Rédige les communiqués, articles de présentation, dossiers de presse, dossiers d'information sur l'entreprise : ses activités, ses produits nouveaux et les événements auxquels elle est associée.

— Sélectionne ou conçoit les documents qui accompagneront ce texte : photographies, plans, dessins, échantillons.

— Fait faire les photographies ou illustrations nécessaires.

— Établit ou fait établir par un maquettiste la maquette du document ou du dossier à transmettre.

— Propose texte et document à l'approbation du chef de service ou à la direction générale.

— Confie la réalisation à l'imprimerie de l'entreprise ou à une imprimerie de labeur.

— Vérifie et corrige les épreuves. Donne le « bon à tirer » en nombre.

— Établit une liste de journalistes susceptibles de rendre compte dans leur publication de l'information apportée.

— Fait assurer la diffusion par voie postale s'il n'a pas été prévu de manifestations particulières pour le distribuer.

3 - Préparation et diffusion de l'information en cours de manifestation

— Détermine en accord avec la direction générale le mode de transmission de l'information : conférences de presse, dossiers communiqués, réunions, reportages, voyages, etc.

— Établit le programme de la manifestation après consultation des services concernés.

— Prévoit les interventions d'experts sur le sujet dont il est fait information, sollicite un texte écrit qui sera joint au dossier transmis aux journalistes.

— Commande des prestations d'animateurs, ou d'artistes dans le cas d'une réception.

— Sélectionne, en accord avec les services marketing ou style, les mannequins qui présenteront la collection s'il s'agit de produits de mode.

— Retient les salles, salons, jardins ou locaux d'exposition pour la date de la manifestation. Établit les menus s'il s'agit de diners ou de déjeuners, prévoit la décoration des locaux et/ou de la table.

— Prépare ou fait préparer par les services spécialisés les invitations (cartons, listes des invités), les éléments de décoration des lieux de réunion.

— Reçoit les réponses des journalistes à l'invitation, procède aux relances nécessaires.

— Procède aux vérifications de dernière heure dans le lieu même de la réunion, vérifie que les intervenants sont présents et en mesure d'assurer leur prestation, que les services de restauration et d'animation sont en place.

— Accueille le jour dit les invités, veille à ce que la documentation nécessaire leur soit remise et à ce que leur confort soit assuré, donne personnellement tous les compléments d'information désirés.

4 - Diffusion individualisée de l'information

- Établit à l'attention d'un support donné un dossier d'information, soit à la demande des journalistes, soit dans l'intention d'atteindre un public spécialisé touché par le support particulier.
- Constitue à la demande de divers services ou établissements les dossiers personnalisés d'information, en prévision d'une visite importante ou de manifestations propres à l'établissement (inauguration, anniversaire).
- Prend contact fréquemment avec les journalistes afin d'actualiser leur information ou de répondre à leurs besoins rédactionnels.
- Reçoit des demandes d'information de collectivités, services publics ou individus, y répond en rassemblant les documents disponibles sur le sujet, soit au sein du service des relations publiques, soit dans les directions opérationnelles.
- Propose l'édition de documents nouveaux si la demande est nombreuse et importante.
- Édite, à l'intention des publics particuliers (associations, clients, fournisseurs) les documents périodiques (journaux, lettres, notes) destinés à les tenir informés de l'actualité de la société dans leur domaine d'intérêt.
- Organise, à l'occasion, l'interview radiodiffusé ou télévisé d'une personnalité de l'entreprise ou l'inventeur d'un produit.
- Organise si besoin est, des rencontres entre dirigeants de l'entreprise et personnalités extérieures.

ANALYSE DES INFORMATIONS DONNÉES PAR LA PRESSE, INTÉRESSANT L'ENTREPRISE

1 - Revue de presse

- Dépouille quotidiennement ou fait dépouiller l'ensemble de la presse (mensuels, hebdomadaires, quotidiens) pour y rechercher les articles concernant de près ou de loin l'activité de l'entreprise.
- Dépouille dans le même sens les nouvelles transmises par télex par les agences de presse.
- Fait photocopier ces articles et met en page les photocopies en les classant par thème et type de support.
- Fait reproduire en nombre, des dossiers ainsi constitués et les fait envoyer aux divers responsables de l'entreprise, au siège ou dans les différents établissements.
- Analyse les enregistrements d'information parlée ou télévisée, fait procéder à la transcription des fragments intéressants. Diffuse cette transcription aux mêmes décideurs.
- Rédige une synthèse des nouvelles, les fait dactylographier, reproduire en autant d'exemplaires que de personnes figurant sur une liste établie par la direction générale et/ou le responsable de service ou relations extérieures.
- Reçoit des informations bibliographiques des services de documentation.
- Rédige périodiquement une note d'information synthétisant les nouvelles quotidiennes et portant sur un sujet traité en commission, colloque, séminaire, dans ou hors l'entreprise, ou à l'occasion de la parution d'un ouvrage.

2 - Analyse des retombées rédactionnelles des informations distribuées à la presse par le service

- Procède ou fait procéder à un dépouillement systématique des journaux auxquels ont été envoyés dossiers ou communiqués.
- Analyse le contenu de l'article et la fidélité de l'information donnée.
- Établit un recueil d'extraits de presse pour une campagne donnée, contrôle l'action menée par l'analyse des retombées rédactionnelles.

3 - Gestion des informations

- Tient un fichier des journalistes et un fichier des supports d'informations.
- Prend régulièrement contact avec les journalistes, soit par téléphone, soit par visite ou invitation à déjeuner pour s'assurer de leur stabilité dans leurs fonctions et de leur intérêt.
- Tient un fichier des informateurs, dans l'entreprise et hors-entreprise, sur les sujets relatifs à l'activité et au développement de l'entreprise, procède à un classement par thème des articles parus dans la presse ou en fait tenir le classement par les services de documentation.

Responsabilité et autonomie

- Instructions

L'attaché de presse doit concevoir tous les moyens d'obtenir des journalistes de la presse écrite, audio-visuelle, parlée, qu'ils informent le grand public ou les publics spécialisés des activités de l'entreprise. Ces moyens sont proposés à la direction générale qui donne son accord sur les manifestations à prévoir et les thèmes retenus pour l'information. Les textes élaborés par l'attaché de presse sont généralement soumis à l'approbation de la direction qui vise également le programme de manifestations et accorde les budgets nécessaires.

- Contrôle

La qualité de l'activité du titulaire est contrôlée *a posteriori* au vu des retombées rédactionnelles de l'information qu'il a dispensée. Le chef de service des relations publiques peut suivre son emploi du temps et orienter son programme de rencontre vers les média les plus efficaces pour la politique de relations publiques de l'entreprise.

- Conséquences d'erreurs

Les erreurs les plus lourdes de conséquence ne sont généralement pas perceptibles immédiatement. Elles ont un effet négatif sur l'image de l'entreprise ou du produit à promouvoir. Cependant, il peut arriver qu'un nombre important de journalistes ne se rende pas à la conférence de presse ou à la réception prévue, faute d'une invitation suffisamment motivante ou pressante. Ils peuvent également rester silencieux après avoir reçu un dossier ou un communiqué peu intéressant ou mal ciblé.

- Relations fonctionnelles

Les relations avec les représentants des média sont la matière-mê me du travail de l'attaché de presse.

Mais il est également en relation avec les fournisseurs de l'information ; tous les services productifs de l'entreprise, les services marketing et publicité, les services recherche et développement.

Il doit assister au plus grand nombre possible de réunions de l'équipe de direction ou il doit lui en être rendu compte par son supérieur hiérarchique s'il est seul à y assister.

Il peut être mandaté par la direction générale pour établir les liens avec la presse, mais également, à l'occasion, avec des personnalités publiques étrangères aux média.

Environnement

- Milieu

Travail en bureau, utilisation fréquente du téléphone et du télex. Déplacements éventuels pour établir des contacts avec ses interlocuteurs ou pour organiser les manifestations de relations avec les média. Horaires mobiles, et fonction des contraintes imposées par la nature et l'horaire des rencontres projetées (diners, réceptions, voyages).

- Rythme

Son activité le contraint à de nombreux dépassements d'horaires dans les périodes de préparation des campagnes de relations publiques. Les revues de presse quotidienne l'obligent cependant à une certaine régularité des horaires matinaux.

- Particularités

Les aléas de l'actualité peuvent entraîner la remise en cause des actions de presse programmées.

Conditions d'accès

Accès direct après formation en institut spécialisé, école de journalisme, ou formation universitaire aux sciences de la communication, ou toute autre formation supérieure (scientifique, littéraire, juridique, économique). La profession est également ouverte à des autodidactes.

Accès indirect après un temps d'expérience dans un service de relations publiques, ou en tant que journaliste (Cf. article EP 02, cahier 14, tome 1) ou assistant du responsable de l'information et de la communication.

L'accès à cet emploi est fonction de la capacité à nouer des relations avec les milieux de la presse et de la capacité de traduire une information à caractère scientifique, technique ou politique en termes directement utilisables par le journaliste auquel sera adressé le communiqué : un journaliste y est en conséquence mieux préparé.

Emplois et situations accessibles

L'attaché de presse peut élargir le champ de ses compétences et s'adresser pour le même objet à d'autres milieux que celui de la presse : il devient alors responsable des relations extérieures de l'entreprise.

Il peut également élargir sa clientèle et assurer les relations avec la presse de plusieurs entreprises, services ou personnes : il exerce alors en libéral ou en agence conseil.

En certains cas, l'attaché de presse peut faire œuvre de journaliste et être responsable d'un organe interne ou extérieur d'informations de l'entreprise.

assistant de relations publiques

RP 03

Autres appellations	Chargé de relations publiques - Attaché de relations extérieures - Chargé de visites et du protocole - Hôtesse.
Définition	<i>Assiste le responsable de l'information et de la communication et/ou l'attaché de presse dans l'organisation de la communication et la mise en place de manifestations ; assure la planification, l'organisation et l'accompagnement des visites dans le cadre des demandes reçues.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Entreprises tous secteurs, ayant une activité de relations publiques. Service de relations publiques. Service information et communication.
Délimitation des activités	L'assistant de relations publiques agit dans le cadre d'une politique de relations publiques définie par la direction générale. Il n'agit, envers les média, que sous le contrôle de l'attaché de presse ou du responsable de l'information et de la communication. Il connaît les règles du protocole et de la sécurité et sait quels interlocuteurs (spécialité et niveau) il doit procurer aux différents visiteurs pour compléter l'information qu'il a lui-même donnée. Le contenu de l'activité de l'assistant de relations publiques varie fortement en fonction des responsabilités qui lui sont déléguées par le responsable de l'information et de la communication ou par l'attaché de presse avec lequel il collabore.
Descriptions des activités	PARTICIPATION A L'ORGANISATION DE LA COMMUNICATION (Cf. emplois-types RP 01 et RP 02) 1 - Revue de presse <ul style="list-style-type: none">— Dépouille quotidiennement ou fait dépouiller l'ensemble de la presse (mensuels, hebdomadaires, quotidiens pour y rechercher les articles concernant de près ou de loin l'activité de l'entreprise).— Dépouille dans le même sens les nouvelles transmises par télex par les agences de presse.— Fait photocopier ces articles et met en page les photocopies en les classant par thème et type de support.— Fait reproduire en nombre des dossiers ainsi constitué et les fait envoyer aux divers responsables de l'entreprise au siège ou dans les différents établissements.— Analyse les enregistrements d'information parlée ou télévisée, fait procéder à la transcription de fragments intéressants. Diffuse cette transcription aux mêmes décideurs. 2 - Mise en forme et diffusion des messages <ul style="list-style-type: none">— Recense les divers interlocuteurs auprès desquels l'information doit être diffusée dans le cadre de la constitution et de la tenue d'un fichier des relations publiques.— Participe à la mise en forme d'articles, communiqués, dossiers de presse :<ul style="list-style-type: none">• procède à la collecte des informations, des documents et d'articles prévus pour les publications internes ou externes ;• rédige certains articles ou communiqués à l'intention de la presse écrite ;• fait faire les photocopies ou illustrations nécessaires ;• suit la réalisation de la maquette du document ou du dossier ;• procède à la constitution du dossier de presse à l'intention de la presse écrite ou parlée.

- Contrôle la diffusion de l'information auprès des interlocuteurs.
- Procède au dépouillement systématique des journaux auxquels ont été envoyés dossiers ou communiqués.

ASSISTANCE A L'ORGANISATION DE MANIFESTATIONS

1 - Organisation de voyages, colloques, séminaires

- Assiste le responsable de l'information et de la communication dans la détermination d'un programme de voyages, le choix des étapes, les activités touristiques à proposer aux bénéficiaires (intérieurs ou extérieurs à l'entreprise) d'un voyage de relations publiques.
- Sollicite dans le cadre du programme établi, l'accord d'entreprises ou d'installations publiques dont la visite est souhaitée. Fixe le jour, l'heure et les centres d'intérêt des visiteurs, par courrier.
- Procède au collationnement de documents constituant les dossiers d'information remis aux participants aux voyages, colloques, réunions diverses.
- Procède aux réservations nécessaires aux programmes de divertissement des visiteurs ou participants aux réunions citées, ainsi qu'aux réservations nécessaires à leur hébergement et restauration. Établit les mesures, les plans de table en fonction du protocole en vigueur, prévoit les moyens de transport et les accompagnateurs.

2 - Tâches d'administration

- Rédige les comptes-rendus des visites effectuées.
- Transmet au service financier les factures et notes de frais.
- Met à jour un fichier des organismes demandeurs de visite ou d'information : note la nature et la qualité des groupes introduits, la date des visites, les incidents éventuels, les documents remis.
- Répond aux demandes d'informations complémentaires des visiteurs par des envois de documents ou une information personnalisée.

PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DE VISITES

1 - Analyse des demandes de visites et constitution du planning

- Reçoit par la voie hiérarchique ou par courrier en provenance de collectivités ou de personnalités extérieures, une demande de visite de l'entreprise ou de l'un de ses secteurs.
- Étudie le bien fondé de la demande et regarde si elle est réalisable dans les délais et sous la forme désirée.
- Soumet la demande à son chef hiérarchique particulièrement lorsque le secteur dont la visite est sollicitée n'est pas habituellement demandé, ou lorsque la qualité du demandeur suggère un programme particulier et la mobilisation de responsables de haut niveau.
- Établit un planning de visites tenant compte des disponibilités des interlocuteurs à fournir aux demandeurs, des contraintes de la production ou des horaires de fabrication ainsi que de la capacité d'accueil des locaux de réception.

2 - Préparation de la visite

- Confirme au demandeur, par courrier, la date de la visite et les modalités d'accès au lieu de visite. Joint éventuellement à cette lettre un bon de réservation pour un moyen de transport.
- Détermine le circuit de la visite, le programme de réunions projetées ou les interlocuteurs à qui il doit demander une intervention. Soumet ce programme à l'approbation de la hiérarchie.
- Précise la nature, la durée et l'horaire des interventions dans une note rédigée à l'intention de ces interlocuteurs.
- Prévoit et retient les moyens de transport d'un établissement à l'autre ou à l'intérieur de l'établissement.
- Informe le restaurant d'entreprise ou un restaurant voisin, du nombre et de la qualité des repas qui devront être servis.
- Constitue un dossier d'informations qu'il pourra, soit envoyer aux visiteurs avant la visite, soit leur remettre en les accueillant.

3 - Réalisation de la visite

- Accueille les visiteurs, soit à la gare ou à l'aéroport, soit à leur arrivée sur les lieux de la visite.
- Dirige le groupe vers une salle où il donne, avec ou sans l'aide de documents audio-visuels, les informations de cadrage de la visite.

	<ul style="list-style-type: none"> — Accompagne les visiteurs dans les services, introduit les interlocuteurs ou fait lui-même la présentation de l'activité du service, du processus de fabrication ou de l'organisation du travail. Répond aux questions posées. — Anime les réunions de synthèse lorsqu'elles sont programmées à l'issue de la visite ou anime les débats informels qui se déroulent lors de réceptions, en cours ou à l'issue de la visite. — <i>Peut aussi accompagner les visiteurs dans les périodes de détente, soit au spectacle, soit en promenade touristique.</i>
<p>Responsabilité et autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructions • Contrôle • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'assistant de relations publiques agit selon les instructions du responsable de l'information et de la communication ou de l'attaché de presse avec lesquels il collabore. Selon son expérience, il dispose d'une autonomie plus ou moins étendue.</p> <p>Le contrôle est exercé par le responsable des relations publiques, à partir du planning des visites tenu par l'assistant et au vu des résultats de l'organisation des manifestations dont il a la charge.</p> <p>Les visites d'entreprises et organisations de manifestations contribuent à la définition de l'image de l'entreprise. L'assistant de relations publiques est donc amené à prendre des initiatives dans le cadre de la réalisation de son programme de visites pour satisfaire les intérêts des visiteurs : écouter un développement, faire faire une démonstration supplémentaire, fournir des échantillons, modifier un programme de détente.</p> <p>Les erreurs commises relèvent le plus souvent des défauts d'appréciation psychologique (satisfaction et mécontentement des visiteurs) et tiennent autant à la qualité de l'accueil et des informations données qu'au protocole et à la considération accordée par l'organisateur.</p> <p>Il est en relation constante et directe avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les services de l'entreprise dont la visite est demandée ; • les services fournisseurs d'information : service documentation, service recherche et développement, marketing ; • la direction générale, les responsables des différents secteurs concernés par l'organisation de rencontres, colloques, manifestations publiques en tant qu'ordonnateurs des péripéties de ces manifestations ; • tous les publics demandeurs de visite et d'informations (pour leur donner satisfaction), les invités de la direction (pour faciliter leurs rencontres, agrémenter leur séjour).
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme 	<p>Travail en milieux très divers, soit dans l'entreprise, soit dans les lieux d'accueil des visiteurs. Horaires très variables, fonction des contraintes imposées par la programmation de visites et manifestations.</p> <p>Les visites et manifestations peuvent durer quelques heures ou quelques jours. Elles peuvent nécessiter des déplacements à longue distance. Le nombre de visites reste variable, selon leur durée, et les événements qui justifient leur demande (nouvelles productions ou installations...).</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès indirect à l'issue d'une formation universitaire aux sciences de la communication ou aux sciences humaines ou commerciales et une formation complémentaire aux techniques en usage dans l'entreprise ; après une expérience professionnelle technique dans l'entreprise, complétée par une formation aux techniques de communication.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Dans l'emploi-type : par accroissement et diversification des responsabilités dans l'organisation des manifestations.</p> <p>Hors emploi-type et par promotion : accès à l'emploi de responsable de l'information et de la communication (RP 01) et d'attaché de presse (RP 02).</p>

AGENT D'ACCUEIL OU D'INFORMATION

RP 04

Autres appellations	Hôtesse - Hôtesse secrétaire - Hôtesse d'accueil - Attaché d'information - Employé à la documentation touristique - Agent d'information - Agent de renseignements - Agent polyvalent de renseignements - Agent de réception - Agent d'accueil - Agent supérieur - Huissier.
Définition	<i>Accueille, renseigne, documente les demandeurs d'information, les oriente si nécessaire vers le lieu de leur réunion ; constitue, aux fins de renseigner ses interlocuteurs, un fonds documentaire adapté à la nature des informations sollicitées.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	— Entreprise tous secteurs, dans ses relations au public ou ses relations internes. — Entreprises ou organismes publics spécialisés dans la fourniture d'informations (bureau de tourisme, syndicat d'initiative...) Service d'information et de communication. Service d'accueil. Service de documentation.
Délimitation des activités	L'agent d'accueil et d'information : — Peut être chargé de conduire les visites d'entreprises, et joue alors pour partie le rôle d'assistant des relations publiques (Cf. article RP 03). — Peut également être chargé d'orienter les communications téléphoniques et a, dans ce cas, la fonction supplémentaire de standardiste (Cf. article EB 06). — A un champ d'intervention plus ou moins large selon la nature de l'entreprise et de son produit d'une part, la composition du service d'autre part : • dans une entreprise spécialisée dans la fourniture d'information, peut être spécialisé par la nature des informations qu'il dispense ou par la langue dans laquelle il les donne ; • lorsqu'il appartient à un service de relations internes (service du personnel ou service de la communication interne), est l'instrument de la remontée d'informations. Le travail d'analyse des préoccupations que le personnel exprime à travers ses questions requiert de lui une qualification supérieure à celle de simple distributeur de renseignements.
Description des activités	ACCUEIL ET SERVICE AUX VISITEURS, AUX CLIENTS 1 - Accueil à l'arrivée et orientation — Identifie le visiteur ou le groupe de personnes pénétrant dans les locaux d'accueil de l'entreprise : hall, salle d'attente, guichet d'informations, stand d'exposition. — Vérifie si besoin est, sur un mémoire, qu'il est effectivement attendu par les services de l'entreprise ou inscrit comme participant à une réunion ou encore figure sur un rôle de passagers. — <i>Peut aussi vérifier</i> « identité du visiteur en lui demandant une pièce d'identité et lui remettre un laissez-passer, une carte d'embarquement, une invitation, ou un badge d'identification. — Oriente le visiteur vers la personne qu'il désire rencontrer, soit en lui remettant un plan-itinéraire, soit en l'accompagnant jusqu'à son lieu de rendez-vous. — Introduit le visiteur auprès de son interlocuteur, soit en le précédant et l'annonçant, soit en prévenant celui-ci par téléphone de son arrivée.

2 - Services d'accueil

- Propose au visiteur une documentation sur l'entreprise ou une documentation touristique ou hôtelière pour faciliter son séjour.
- Remet au visiteur les réservations d'hébergement ou de restauration qui pourraient avoir été prévues pour son séjour.
- Propose les services de bureau d'accueil pour tout problème particulier (garde d'enfants, moyens de déplacement dans le cas d'handicapés, consigne de bagage, vestiaire, rafraichissements, appels de taxi).
- Effectue les appels téléphoniques que le visiteur souhaite obtenir.
- *Peut aussi* effectuer les achats pour le compte des visiteurs, leur réserver des places au spectacle ou les mettre en relations avec des organismes spécialisés.

RENSEIGNEMENTS

1 - Renseignement individuel

- Reçoit la demande individuelle, en fait préciser les termes si nécessaire.
- Consulte, le cas échéant, catalogue, annuaire, fiches d'accès immédiat, ou appelle sur écran vidéo l'information recherchée.
- Fournit l'information au demandeur :
 - soit oralement, si elle est de nature à être facilement mémorisée ;
 - soit par remise de documents (fiches, extraits d'horaires ou de catalogues, plans avec itinéraire personnalisé...);
 - *peut aussi traduire*, à l'usage d'un visiteur-étranger, les informations disponibles.
- Oriente si nécessaire le demandeur vers un spécialiste ou un service en mesure de lui donner une information plus complète que celle dont il dispose.

2 - Information collective

- Effectue l'annonce d'une information d'actualité (mouvement d'avion ou de train, appel d'un numéro d'ordre) par télé-affichage ou haut-parleur, à l'aide d'un clavier ou d'un micro.
- Effectue manuellement l'affichage informatif sur panneaux.
- Informe les groupes reçus par l'entreprise ou accompagnés en visite d'entreprise, des itinéraires et activités projetés, des caractéristiques de consignes de regroupement.

COLLECTE ET ACTUALISATION DES INFORMATIONS A METTRE A DISPOSITION DES VISITEURS

1 - Analyse de demandes d'informations reçues

- Dégage les questions prédominantes, les services qui lui sont le plus fréquemment demandés, en effectue le compte rendu au responsable de l'information et de la communication.
- Étudie, avec les responsables de l'information et les responsables des services, la nature des questions posées et l'adéquation du système de réponse (modalités et contenus).

2 - Constitution de documentations appropriées

- Reçoit des services intéressés de l'entreprise ou des services de documentation, les éléments d'informations à afficher, à dispenser aux demandeurs.
- Actualise ses fichiers et catalogues au reçu des notes de service ou bulletins d'information.
- Se tient informé des mouvements et promotions du personnel dans l'entreprise afin d'orienter et d'informer efficacement les visiteurs.

Responsabilité et autonomie

- Instructions

L'agent d'accueil d'information n'est pas le producteur des informations qu'il dispense. D'une manière générale, les renseignements sont tirés de fichiers, listes, catalogues, notes, bulletins émanant de services de relations publiques, du personnel, ou dans le cas d'entreprises spécialisées dans la fourniture d'informations, de la direction elle-même. Il en assure la seule diffusion. Son autonomie se limite à déclencher dans les services producteurs d'informations la recherche de réponses adaptées aux questions imprévues. Cependant, la qualité de l'accueil et des services annexes d'accueil est, dans la majorité des cas, laissée à son initiative ou à son appréciation.

- Contrôle

Le contrôle est assuré par le responsable hiérarchique, sur la base de l'analyse de compte rendus effectués par l'agent ou à la suite de réclamations des usagers.

<ul style="list-style-type: none"> • Conséquences d'erreurs • Relations fonctionnelles 	<p>L'erreur faite par l'interprète peut porter sur le sens d'une intervention ou même sur la forme (intonation, tournure mal appropriée...). Les erreurs peuvent avoir des conséquences variables selon l'importance de l'enjeu des conférences et le niveau des participants.</p> <p>L'interprète de conférences travaille toujours en relais avec un autre interprète dans la même cabine. Ils assument chacun à leur tour, la traduction pendant une heure trente.</p> <p>Dans le cas d'interprétation consécutive, l'interprète est en relation directe avec les participants, contrairement à la traduction en cabine.</p>
<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme 	<p>Travail, soit en cabine de traduction, soit dans les salles où se déroulent les conférences.</p> <p>Les interprètes peuvent également faire des voyages dans des pays où se tiennent des conférences internationales ou des commissions d'enquêtes.</p> <p>Une réglementation internationale organise les rythmes du travail pour l'interprétation simultanée. Les séances d'interprétation ne peuvent excéder trois heures au cours desquelles les interprètes travaillent chacun à leur tour pendant une heure trente. Le nombre des séances ne peut être supérieur à huit par semaine et les séances ne peuvent se rapprocher de moins d'une heure trente entre elles.</p> <p>Les rythmes de travail pour la traduction consécutive ne sont pas réglementés, la période de texte à traduire excède rarement quinze à vingt minutes.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en tant que fonctionnaire, après réussite aux concours ouverts aux candidats connaissant parfaitement deux ou trois langues et ayant une bonne culture générale (de niveau IV au minimum) ; • en tant qu'interprète indépendant, après réussite à des tests organisés par les organismes privés ou internationaux pour vérifier les capacités des candidats possédant généralement un ou plusieurs diplômes de deuxième cycle de l'enseignement supérieur et parfois un diplôme des instituts spécialisés (ESIT ou ISIT) section interprétation. <p>Conditions particulières :</p> <p>La connaissance de deux langues maternelles est une condition favorable pour l'embauche des candidats car elle leur permet de travailler avec deux langues « actives » : langues de version et de thème.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Emploi ne permettant pas d'évolution de carrière précise. L'expérience acquise permet cependant à l'interprète un meilleur choix des conférences auxquelles il peut participer.</p>

les emplois de la conservation et de la documentation

1 - DÉFINITION

Sont traitées ici les activités de constitution d'un fonds de référence, d'archivage et de valorisation (c'est-à-dire prospection, diffusion, animation) de ce fonds auprès des utilisateurs. La séparation entre conservation et documentation traduit une distinction de finalité par rapport au traitement des informations considérées : la conservation vise à maintenir et préserver le patrimoine à des fins de témoignage culturel et de communication et aspire à l'exhaustivité, alors que la documentation repose sur la fourniture d'informations spécialisées, généralement récentes, en réponse à des demandes précises et pratiques.

2 - CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA POPULATION CONCERNÉE

Les évaluations des effectifs concernés doivent être considérées avec précaution pour deux raisons :

- le fait que les effectifs soient réduits accroît les risques d'erreurs d'une estimation statistique ;
- les appellations utilisées sont relativement imprécises dans le secteur privé ; en effet, elles ne font pas forcément apparaître la spécificité de la fonction, mais se réfèrent à des catégories plus imprécises telles que secrétaires ou employés spécialisés. Les conventions collectives ne mentionnent que rarement ces emplois, si ce n'est ceux d'archiviste ou d'archiviste-documentaliste correspondant à un niveau d'employé peu qualifié effectuant le classement de documents tel qu'il est décrit dans la partie de ce cahier concernant les emplois de bureau (Cf. article EB 02 : employé aux archives). Les seules conventions collectives faisant apparaître des documentalistes ou des bibliothécaires à un niveau de technicien concernent les cabinets d'architecte, les entreprises de publicité, et la presse quotidienne.

Compte tenu de ces réserves, l'exploitation d'un échantillon au vingtième tiré du Recensement de la population de 1975 fait apparaître 17 700 personnes se répartissant ainsi :

RUBRIQUES		HOMMES	FEMMES	TOTAL
Conservateurs de musée (assistant de musée, attaché de musée, conservateur)		380 44 %	480 56 %	860 100 %
Bibliothécaires (archivistes, bibliothécaires, conservateurs de bibliothèques et d'archives, documentalistes, lecteurs de presse)	Cadres administratifs supérieurs	1 500 16 %	7 880 84 %	9 380 100 %
	Cadres moyens	1 660 22 %	5 720 78 %	7 380 100 %
	Autres	20 25 %	60 75 %	80 100 %
TOTAL		3 560 20 %	14 140 80 %	17 700 100 %

Source : Recensement de la population de 1975.

Une estimation plus récente est fournie par l'INSEE dans le cadre de son projet de nomenclature des emplois-professions qui distingue :

- les cadres de la documentation, de l'archivage et de la conservation, évalués à 12 000 personnes ;
- les assistants techniques de la documentation, de l'archivage et de la conservation, évalués à 8 000 personnes (chiffre que l'INSEE considère comme probablement très sous-estimé).

3 - CARACTÉRISTIQUES D'INSERTION

Si le souci de valorisation du fonds de référence est commun à toutes les structures d'accueil, celles-ci peuvent par contre être schématiquement distinguées selon que leur fonction principale est la conservation ou la documentation :

- la conservation, de tradition ancienne, relève de façon dominante du secteur public, avec ses caractéristiques inhérentes de définition rigoureuse des statuts des établissements et des personnes concernés ;
- la documentation, en développement rapide depuis une vingtaine d'années, se caractérise par une diversité des organisations et des personnels due à son développement récent.

3.1 - La conservation

La conservation du patrimoine et l'activité des bibliothèques relèvent essentiellement de la responsabilité de l'État et des collectivités locales, selon le type d'établissement considéré (1).

L'État exerce directement sa tutelle sur :

- les bibliothèques universitaires, celles de certains grands établissements scientifiques et des grands corps de l'État ;
- les bibliothèques municipales classées, c'est-à-dire celles qui ont un fonds très important ;
- les bibliothèques centrales de prêt (une par département) qui ont pour mission de favoriser et développer la lecture dans les villes de moins de 20 000 habitants et proposent, grâce à l'utilisation de bibliobus, des livres dans différents points du département, soit directement, soit par l'intermédiaire de dépôts dans les mairies, les établissements scolaires, etc ;
- la bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou ;
- les musées nationaux et musées municipaux classés (on retrouve la même distinction que pour les bibliothèques) ;
- les services d'Archives nationales, départementales et communales.

Les collectivités locales interviennent dans la gestion des bibliothèques municipales contrôlées et les musées municipaux contrôlés (établissements dont le fonds ne semble pas justifier qu'ils soient classés). Par ailleurs, les bibliothèques de la Ville de Paris (bibliothèque historique de la Ville de Paris, bibliothèque administrative, bibliothèque de prêt des arrondissements) et les musées de la Ville de Paris sont gérées par la Mairie qui organise le recrutement des personnels.

3.2 - La documentation

Le développement de la fonction documentaire est lié à l'augmentation massive de l'information et à la mutation des techniques spécifiques de tenue et mise à jour de cette information.

Selon la valorisation de cette fonction, on trouve quatre types d'insertion allant d'une complète dépendance à une autonomie totale :

- la fonction n'apparaît pas dans l'organigramme et est occupée par des personnes qui y consacrent une partie relativement faible de leur temps ;
- la fonction apparaît dans l'organigramme sous forme d'un service spécialisé de l'établissement ou de sections rattachées aux différents services selon les besoins de ces derniers ;
- les services spécialisés sont rattachés à des structures régionales ou nationales et répondent aux besoins de plusieurs utilisateurs (par exemple, service documentaire des centres techniques de différents secteurs d'activités) ;
- les centres de documentation indépendants, prestataires de services à des demandeurs extérieurs sont généralement très spécialisés.

4 - PRÉSENTATION DES EMPLOIS-TYPES

Les emplois liés à cette fonction conservation-documentation ont été regroupés en trois emplois-types :

- conservateur de musée ;

(1) « Les métiers de l'information et de la documentation », cf. *Avenir* n° 277, octobre-novembre 1976.

- archiviste-paléographe ;
- bibliothécaire-documentaliste.

Ils se distinguent — outre par la finalité de leur fonction — par l'importance plus ou moins grande des activités de constitution des stocks, d'inventaire, d'archivage et de valorisation auprès des utilisateurs.

5 - ÉVOLUTION DE LA FONCTION (1)

La multiplication des documents qui est l'un des traits de l'évolution actuelle de la société justifie la place de plus en plus importante de la fonction conservation-documentation. Tout laisse à penser qu'elle connaîtra un développement très important dans les années futures compte tenu :

- d'une curiosité croissante du grand public pour tout ce qui touche au domaine culturel ;
- d'une « explosion documentaire » (2) dans tous les domaines scientifiques.

Les utilisateurs sont conduits à formuler des demandes plus nombreuses dont la prise en compte explique l'importance accordée à la maîtrise des techniques de communication dans les emplois décrits.

Les conservateurs et les archivistes-paléographes pratiquent une politique d'information et de vulgarisation qui se traduit notamment par le développement des expositions destinées au grand public. Ils proposent aussi des services spécialisés (initiation aux méthodes de classement et d'exploitation du fonds par exemple) destinés à des publics particuliers (étudiants, chercheurs...).

Les bibliothécaires-documentalistes adaptent leur politique de diffusion des informations et cherchent à promouvoir leurs services auprès des utilisateurs. En effet, les bibliothèques pratiquent une politique de développement de l'information et de la culture notamment dans le cadre des bibliothèques de lecture publique (municipales et centrales de prêt) et de la bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou.

Parallèlement à l'évolution de la demande et à la multiplication des documents, la mise en place de nouvelles techniques facilite le classement, la recherche et la consultation des documents. La vulgarisation des moyens de reproduction (photocopies, diapositives, microfiches et microfilms) a multiplié les possibilités de consultation, mais c'est l'introduction de l'informatique qui semble être le facteur décisif d'évolution. En effet :

- le recours à l'informatique pour l'établissement des inventaires a contribué à normaliser les procédures (imprimé-type avec rubriques définies à remplir), à enrichir les descriptions, à permettre une meilleure estimation du fonds et une consultation rapide des collections qui ne sont pas sur place ;
- pour les bibliothèques, l'informatisation du catalogue par exemple a permis de perfectionner les procédures et d'élaborer différents catalogues collectifs qui permettent une identification rapide de la bibliothèque possédant l'ouvrage ou le périodique et de répondre plus rapidement aux demandes de l'utilisateur. Cela permet aussi d'harmoniser la politique de gestion des documents à l'intérieur de la bibliothèque et entre les différentes bibliothèques ;
- outre cette amélioration des procédures, l'informatique a permis la constitution de bases et de banques de données optimisant l'utilisation de fichiers systématisés par référence à un thésaurus (univers de notions définies par des mots-clés).

« Les banques de données sont constituées par l'ensemble des informations fournies à l'ordinateur dans une discipline donnée et restituées directement et sans la médiation du livre à l'utilisateur. Ce seront, par exemple, des résultats d'expériences, des statistiques (banques de données heuristiques) ou les textes des discours d'hommes politiques, lisibles sur écran ou imprimés par l'imprimante de l'ordinateur (banques de données documentaires). En revanche, les bases de données ou les bases de références bibliographiques, dont le meilleur exemple peut être les catalogues automatisés de bibliothèques, renvoient toujours à un document, livre, périodique ou microfiche, auquel l'utilisateur doit se reporter selon des méthodes de consultation traditionnelle pour obtenir

(1) Cf. B. AZNARD, F. BRUAND-HODEL, B. KLITTING, F. MEYLAN, F. POTTIER, « L'évolution des professions de l'information et de la documentation », dossier CERÉQ n° 16, *La Documentation Française*, novembre 1977.

(2) Cf. J. REBOUL : « La documentation dans le monde contemporain », *Informations SIDA* n° 322, février 1981.

l'information désirée. La plupart du temps, les banques de données sont doublées d'une base de références bibliographiques » (1).

Le recours à l'informatique modifie l'emploi de bibliothécaire-documentaliste qui éclate en plusieurs emplois spécialisés selon son intervention sur le système de constitution de conservation et de communication de l'information.

6 - CONDITIONS D'ACCÈS ET FILIÈRES

L'insertion des emplois dans le secteur public ou privé constitue un clivage net dans les conditions d'accès et de promotion de ces emplois.

6.1 - Dans la fonction publique

Les accès aux différents emplois se font par voie de concours direct ou indirect et les possibilités d'évolution de carrière se réfèrent au statut général des fonctionnaires. En outre, ces conditions varient selon la catégorie d'établissement considéré (2).

6.2 - Dans le secteur privé

Ce sont essentiellement les emplois de bibliothécaires-documentalistes qui sont concernés et deux cas de figures sont à distinguer :

— les centres documentaires et les services intégrés des établissements dans lesquels est valorisée l'importance de la fonction documentaire. Dans ce cas, les conditions d'accès sont généralement liées :

- soit à une formation scientifique ou technique correspondant au domaine d'application de l'entreprise (par exemple médecine, chimie, spécialités du bâtiment et des travaux publics au niveau ingénieur ou technicien), complétée par une formation documentaire ;
- soit à la possession d'une formation documentaire spécifique (en particulier DUT) qui peut être doublée d'une formation concernant le domaine technique relatif aux informations à traiter.

On peut également trouver une spécialisation des emplois entraînant le recours à la formation continue : spécialisation en fonction du support (audio-visuel, papier, photos-diapositives...) ou des techniques de documentation utilisées (recours à l'informatique) ;

— les établissements où la fonction est peu valorisée qui procèdent généralement par spécialisation et promotion interne à partir de postes d'employés de bureau ou de secrétaires.

(1) J. REBOUL, « *La documentation dans le monde contemporain* », op. cit.

(2) Cf. « *Les métiers de l'information et de la documentation* », op. cit. Jacques BRETON, « *Les principaux modes d'accès aux carrières de bibliothèques et de la documentation* », École Nationale Supérieure des Bibliothèques, Paris, 1982, 78 p.

CONSERVATEUR de MUSÉE

DC 01

Définition	<i>Conserve, exploite, enrichit le fonds dont il est responsable, en assure la diffusion, participe à des actions de formation et effectue la gestion du service placé sous sa responsabilité.</i>
Situation fonctionnelle • Entreprise • Service	Musées publics (musées nationaux, classés, contrôlés). Musées privés (très faibles représentation). Services ou départements spécialisés des musées publics (par exemple, département des antiquités orientales du musée du Louvre), services techniques (par exemple, service de restauration des peintures).
Délimitation des activités	— Exerce tout ou partie des activités décrites selon l'entreprise ou le service d'appartenance. Certaines activités (gestion financière, gestion du personnel) sont plus développées pour les conservateurs des musées classés et contrôlés que pour les conservateurs des musées nationaux. — Peut être spécialisé dans une époque (antiquités grecques et romaine) ou des techniques particulières (conservateur travaillant essentiellement sur les problèmes de restauration et de conservation matérielle des tableaux (examen de l'état des tableaux, choix du type de restauration, suivi des travaux...)).
Description des activités	CONSERVATION ET EXPLOITATION DU FONDS — Contrôle régulièrement l'état des collections dont il est responsable, qu'elles soient exposées ou gardées en réserve. — Décide de faire restaurer un objet, se met en relation avec les restaurateurs spécialisés (suit le cas échéant, la procédure administrative prévue : commission de restauration...). — Suit attentivement les travaux de restauration en ayant le souci d'éviter toute altération irrémédiable ou toute intervention pouvant dénaturer l'œuvre. — Prend les mesures nécessaires pour assurer le stockage et la conservation des œuvres dans les meilleures conditions matérielles (salle climatisée, degré d'hygrométrie surveillé...) et de sécurité (gardiennage, équipement anti-vol...). — Établit l'inventaire détaillé de ses collections (dans certains cas les modalités d'inventaires normalisées). — Conçoit et met à jour les différents fichiers permettant d'obtenir la meilleure information sur les œuvres possédées (fichiers, matières, écoles, techniques diverses...). — Mène des recherches sur un aspect ou une partie du fonds dont il dispose afin de contribuer à une meilleure connaissance de ce patrimoine. Publie le résultat de ces études dans des revues spécialisées. <i>Peut aussi mener ou faire mener des recherches sur les problèmes de restauration (nature des pigments, des supports...) et de conservation (amélioration des procédés).</i> ENRICHISSEMENT DU FONDS — Se tient informé des différentes ventes qui ont lieu par la lecture des journaux des ventes. — Assiste aux ventes qui l'intéressent. — Fait des propositions d'achats qu'il soumet aux instances dont il dépend. — Se tient au courant de l'état des collections particulières, ce qui nécessite une bonne introduction dans le milieu des collectionneurs ainsi qu'un bon carnet d'adresses. — Essaie de susciter des donations, ce qui demande des contacts fréquents.

DIFFUSION

- Choisit dans le fonds disponible les œuvres qu'il convient d'exposer et celles qui resteront en réserve.
- Propose des thèmes d'exposition qu'il soumet, le cas échéant, aux instances de décision.
- Prépare l'exposition, prévoit la liste des œuvres à exposer, entreprend les démarches nécessaires pour obtenir le prêt de certaines œuvres ayant trait au thème retenu, mais appartenant à d'autres musées ou à des collectionneurs particuliers.
- Rédige le catalogue de l'exposition, le cas échéant, réalise un dossier de presse, se préoccupe de faire connaître l'existence de l'exposition, d'en faire la publicité.
- Répond aux différentes demandes d'information du public, reçoit les chercheurs, les aide dans leurs recherches, effectue lui-même des recherches complémentaires.

FORMATION

- Enseigne l'histoire de l'art, les techniques de conservation et de restauration à la Faculté, à l'école du Louvre...
- Participe à des colloques, congrès, concernant son domaine de conservation.
- Participe à des recherches menées par des laboratoires spécialisés ; définit éventuellement ces recherches.

GESTION DU SERVICE

- Gère le budget de fonctionnement de son service ou de son établissement ; rédige chaque année une proposition de budget qu'il soumet ensuite à ses instances de tutelle. Exécute le budget lorsqu'il a été approuvé.
- Établit le planning de présence et de congé de son personnel, procède aux notations et suit les carrières du personnel.
- Dispense un enseignement dans le cadre de la formation permanente au personnel de son service ou de son établissement.

Responsabilité et autonomie

- Instructions
- Contrôle
- Conséquences d'erreurs
- Relations fonctionnelles

A pour mission de conserver et d'exploiter le fonds qui lui est confié, de l'enrichir, de le mettre en valeur et d'en assurer la meilleure diffusion possible.

Doit soumettre ses propositions d'acquisitions aux instances de tutelle, les œuvres à restaurer à un conseil spécialisé. Présente chaque année, un rapport d'activités.

L'absence de surveillance suivie des collections peut amener à constater des détériorations de certaines pièces.

Exerce des responsabilités hiérarchiques vis-à-vis du personnel de son service.

Est en relation :

- avec les instances de tutelle ;
- avec les spécialistes collectionneurs s'intéressant aux mêmes objets que ceux de sa collection ;
- avec les experts des salles de ventes pour obtenir communication des programmes de vente afin de pouvoir enrichir sa collection ;
- avec le public pour lui présenter ses collections, répondre aux demandes d'information, orienter les recherches... ;
- avec les étudiants, auxquels il dispense un enseignement en histoire de l'art, restauration et muséologie ;
- avec les différentes associations culturelles, d'entreprises afin de promouvoir des expositions et manifestations variées permettant de diffuser au mieux les richesses de sa collection ;
- avec les spécialistes de restauration et/ou de muséologie (restauration des peintures par exemple) pour traiter des problèmes de conservation et établir avec eux un plan de conservation et de restauration.

Environnement

- Milieu
- Rythme

Travail en bureau, salle d'exposition, atelier, salle de ventes...

Horaires réguliers avec dépassements plus ou moins fréquents selon les services d'appartenance et en fonction de certaines manifestations (expositions par exemple).

Conditions d'accès

Accès direct : un premier concours est ouvert aux candidats justifiant soit du titre d'élève diplômé de l'école du Louvre, soit de titres niveau licence ou plus, fixés par

arrêté ; un autre concours est ouvert aux fonctionnaires et agents de l'État affectés aux services centraux et extérieurs de la direction des musées de France ainsi qu'aux agents de l'État et des collectivités territoriales travaillant dans différentes catégories de musées.

Connaissances particulières :

Des connaissances dans des spécialités autres que l'histoire de l'art, physique ou chimie par exemple sont appréciées pour l'accès à certains postes (laboratoire du Louvre, service de restauration des peintures).

Emplois et situation accessible

Exercice de l'emploi dans un autre établissement.
Passage à des fonctions d'encadrement dans de grands services.

Définition	<i>Participe par ses activités de collecte, d'inventaire, de conservation et de communication des documents à la constitution et à la mise en valeur du patrimoine national ou départemental.</i>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none">• Entreprise• Service	Direction des Archives. Services spécialisés des Archives nationales ou départementales. Ces services sont spécialisés soit en fonction d'une période historique (archives anciennes ou contemporaines), soit en fonction d'une étape de processus de traitement et de diffusion des documents (préarchivage, conservation...) Services d'Archives communales.
Délimitation des activités	<ul style="list-style-type: none">— Peut exercer tout ou partie des activités décrites selon l'organisation du travail existante et le service d'appartenance.— Peut être spécialisé sur une période donnée (période révolutionnaire par exemple).— L'importance et la nature des activités de collecte et d'inventaire, varieront en fonction de la période sur laquelle est spécialisé l'archiviste-paléographe :<ul style="list-style-type: none">• dans une section contemporaine, le titulaire aura pour souci de faire entrer et classer les documents ;• dans une section ancienne, le fonds est déjà constitué et l'analyse des documents nécessite d'effectuer des recherches permettant d'éclairer et de comprendre les textes. L'archiviste-paléographe produit des publications destinées le plus souvent à un public de spécialistes.— Se distingue du bibliothécaire-documentaliste (Cf. article DC 03) de par ses connaissances en paléographie qui lui permettent d'étudier et d'exploiter des documents très anciens. L'archiviste-paléographe traite plus particulièrement des documents administratifs émis par les instances communales, départementales et nationales.
Description des activités	COLLECTE DES DOCUMENTS <ul style="list-style-type: none">— Suscite l'acquisition de documents qu'il convient de conserver pour constituer et enrichir le patrimoine archivistique (national et départemental) :<ul style="list-style-type: none">• se rend dans les services producteurs de documents afin de rencontrer ses correspondants, de leur faire mieux connaître les services des archives et de les persuader de verser leurs documents ;• détermine avec les services producteurs la politique de versement.— Examine, lorsqu'il le reçoit, le bordereau qui accompagne les documents et décide, ou non, d'accepter le versement.— Procède au recolement : vérifie l'identité du bordereau avec les documents effectivement versés.— Examine la cohérence du fonds : s'assure qu'il s'agit d'une suite complète de documents et qu'ils portent tous sur le même sujet.— Trie les documents et élimine ceux qui ne doivent pas être conservés. Définit le délai de conservation des documents restants.— Achète les documents lors des ventes. Suit pour cela les programmes des salles des ventes et entretient des relations avec les commissaires priseurs. Se rend également chez les libraires spécialisés en livres anciens. INVENTAIRE <ul style="list-style-type: none">— Détermine, dans le fonds existant, les documents qu'il convient de classer en priorité. Pour les archives contemporaines tous les documents reçus sont archivés.

— Établit une liste détaillée des documents avec mention de leur origine, ce qui amène l'archiviste-paléographe à restituer les documents dans leur contexte historique et politique.

— Analyse les documents :

- lit le texte. Pour les textes anciens, il s'agit souvent de textes en latin ou en ancien français ;
- effectue un travail d'identification (lieux décrits, personnage, service émetteur...); recherche le passage entre un terme ancien et son équivalent aujourd'hui ;
- dégage le maximum de thèmes, rédige un résumé et établit des fiches vedettes, des index (noms de personnes, noms géographiques...).

— Attribue une cote à chaque document en se référant au plan de classement existant.

CONSERVATION DU PATRIMOINE ARCHIVISTIQUE

— S'assure que les bâtiments sont bien protégés contre l'incendie.

— Veille à ce que les documents soient stockés dans des conditions permettant d'éviter leur altération (température, humidité...).

— Fait restaurer les documents abîmés et supervise les travaux de restauration.

— Fait reproduire (microfilm par exemple) un certain nombre de documents à des fins de prévention. Certains documents précieux sont communiqués seulement sous forme de microfiches ou microfilms, ce qui évite les manipulations intempestives.

— Peut éventuellement, en cas de mauvaise gestion d'un service public, exiger un dépôt d'office des archives à ses services.

DIFFUSION AUPRÈS DU PUBLIC

— Accueille les visiteurs en salle de lecture, leur fait préciser leur demande, les oriente vers les différents fichiers (Cf. article DC 03) :

• apporte aux consultants les documents qui les intéressent. Cependant, un certain nombre de documents ne pouvant être communiqués sans autorisation préalable en vertu du texte régissant les délais de non-communication ou bien en fonction d'une interdiction du déposant, le titulaire doit s'assurer que les documents peuvent bien être communiqués ;

• répond aux demandes du public, des chercheurs, oriente leurs recherches et en effectue lui-même pour mieux satisfaire la demande de son interlocuteur ;

• apporte son aide pour la lecture de documents difficiles à déchiffrer (latin, ancien français, écriture ancienne : paléographie).

— Détermine ou participe à la mise au point d'une politique générale d'action culturelle (expositions, conférences...) afin de mieux faire connaître les archives et d'augmenter le nombre des consultants. Prépare l'exposition, rédige un catalogue d'expositions, des dossiers de présentation et est alors amené à effectuer des recherches dans d'autres établissements (musées, bibliothèques...).

— *Peut aussi* donner des cours dans différents établissements de formation (IUT par exemple).

PEUT AUSSI GÉRER UN SERVICE :

• préparer et gérer le budget de son service. Pour ce faire, analyse les besoins en concertation avec son personnel ;

• rédiger ou participer à la rédaction d'un rapport d'activité ;

• commander le matériel et les fournitures.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

— En section contemporaine, tous les documents entrés doivent être archivés.

— En section ancienne, le titulaire travaille en fonction d'un projet établi avec ses supérieurs et le délai de son étude est fixé.

Par ailleurs il se doit de satisfaire les demandes ponctuelles des consultants extérieurs.

• Contrôle

Les activités du titulaire font l'objet d'un contrôle non systématique de la part des inspecteurs généraux des Archives de France.

La satisfaction ou non des usagers des services d'archives constitue un contrôle de fait.

• Conséquences d'erreurs

Des erreurs d'appréciation, d'identification, de classement pourraient entraîner des contre-sens, des pertes d'informations.

• Relations fonctionnelles

L'archiviste-paléographe est en relation fréquente avec les autres archivistes de son établissement (échange de renseignements, d'expériences).

Lorsqu'il travaille dans un service d'archives contemporaines, le titulaire se doit de créer et d'entretenir un réseau de correspondants dans tous les services susceptibles de lui verser des documents.

Il entretient, pour les mêmes raisons, des relations suivies avec les particuliers, les amateurs dont il pourrait obtenir des dons ou dépôts.

Le titulaire développe également des relations avec des interlocuteurs susceptibles de mieux faire connaître les archives et d'augmenter ainsi le nombre des usagers : enseignants, chercheurs...

Il est aussi en contact avec les représentants des instances culturelles et administratives de son département et de sa région avec lesquels il siège dans de nombreuses commissions.

Environnement

• Milieu

Travail de bureau avec déplacements fréquents : sur les lieux de conservation des documents afin de les consulter, dans les services émetteurs de documents afin d'organiser le versement, dans les bibliothèques pour rechercher des informations nécessaires à l'exploitation des documents.

• Rythme

Les délais accordés au titulaire pour mener à bien les travaux sont fonction de la nature et de la complexité des documents qu'il doit traiter.

Le titulaire partage son temps entre des activités spécifiques et des permanences en salle de lecture où il satisfait à la demande des usagers.

• Particularités

Risque de manifestation allergique, dû à la manipulation de documents exposés à la poussière.

Conditions d'accès

Accès direct pour les titulaires du diplôme d'archiviste-paléographe délivré par l'École Nationale des Chartes.

Emplois et situations accessibles

Progression dans l'emploi en fonction de la grille indiciaire.

Passage en raison de l'expérience professionnelle et de l'ancienneté de la fonction aux postes :

- de conservateur en chef (conservateur en chef de région, de section, d'un service aux Archives nationales) ;
- de directeur régional des affaires culturelles ;
- d'inspecteur général des archives ;
- poste de bibliothécaire.

Définition	<p><i>Collecte, exploite et classe en ensemble de documents afin de les mettre à la disposition du public de façon pertinente.</i></p>
Situation fonctionnelle <ul style="list-style-type: none"> • Entreprise • Service 	<p>Bibliothèques de conservation de lecture et de prêt publiques ou privées. Centre de documentation étant à lui seul une entreprise. Tout type d'entreprise dans toutes les branches d'activité économique.</p> <p>Services de documentation, d'information, bibliothèques d'entreprises. Au sein des services ci-dessus mentionnés, dans des sections spécialisées selon un domaine ou une des activités décrites ci-dessous.</p> <p>Pour les documentalistes : service de recherche et tout type de service d'une entreprise, le documentaliste étant rattaché souvent à la direction du service, ou essentiellement à la direction de l'entreprise.</p>
Délimitation des activités	<p>Le bibliothécaire et le documentaliste ont en commun la plupart des séquences d'activités décrites. Ils se différencient essentiellement lors des modalités de traitement et d'analyse des documents. L'objectif poursuivi par ces deux spécialistes n'est pas tout à fait le même et explique la différence de la démarche : le plus souvent le bibliothécaire s'adresse à un public vaste et peu déterminé et se doit de constituer le fond le plus universel et le plus encyclopédique possible ; le documentaliste par contre, est souvent au service d'un public plus spécifique et constitue une documentation la plus spécialisée et la plus actualisée possible.</p> <p>Le bibliothécaire-documentaliste peut être spécialisé, en fonction du type de l'entreprise et de l'organisation du travail, dans un domaine particulier (sciences fondamentales, sciences sociales, presse, littérature enfantine...) ou sur un support particulier (livres, périodiques, photos, diapos, disques, cassettes, microfiches...). Ces différents supports impliquent (les activités décrites restant les mêmes) des modalités d'intervention différentes qui supposent l'acquisition des connaissances et de techniques particulières à chaque support. Par exemple, adaptation des normes de classement selon les supports traités.</p> <p>Selon la taille du service ainsi qu'en fonction du degré d'automatisation du centre, le bibliothécaire-documentaliste peut également être spécialisé sur une activité ou une séquence d'activité (catalogue, indexation...). On constate quelquefois l'existence de rotation des postes selon des rythmes propres à chaque établissement.</p>
Description des activités	<p>COLLECTE DE L'INFORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> — S'informe des nouvelles parutions en lisant les bibliographies, revues spécialisées, les catalogues des éditeurs, les critiques littéraires. — Choisit les documents à acquérir en tenant compte de l'intérêt général du public, de la spécificité de l'établissement, des demandes particulières des services ou des clients, des recherches en cours. — Gère les abonnements aux périodiques et décide du maintien ou de l'abandon de certains titres, après examen des statistiques de fréquentation des revues et des demandes exprimées. — Établit les bons de commandes, après avoir fait approuver la liste des titres par son chef de service ou ses autorités de tutelle. — Recherche en fonction de demandes précises exprimées, les documents susceptibles de contenir l'information désirée pour identifier les documents, utilise des bibliographies, des fiches, des revues spécialisées. — Interroge à l'aide d'un terminal, une base de données spécialisées, qui suppose une bonne connaissance de cette base et une bonne définition préalable de la question à poser.

— Enrichit son fonds à l'aide de dons, qu'il suscite le cas échéant, venant d'organismes divers (laboratoires de recherche, entreprises...) ou d'autres bibliothèques ou centres de documentation.

— Trie l'ensemble des documents reçus afin de ne garder que ce qui intéresse son établissement.

TRAITEMENT DE L'INFORMATION

— Collationne les acquisitions, vérifie la cohérence entre la commande, la facture et la livraison reçue, vérifie aussi l'état de l'ouvrage (absence de pages blanches, succession correcte des pages, bonne impression...).

— Procède à l'inventaire pour les ouvrages, au bulletinage pour les périodiques :

- inscrit le titre et l'auteur de l'ouvrage sur le registre d'inventaire et affecte un numéro d'inventaire à l'ouvrage, reporte ce numéro sur l'ouvrage, le bon de commandes et la facture ;
- effectue une fiche par titre de périodique et affecte une cote à chaque titre, inscrit ensuite chaque exemplaire reçu avec mention du numéro et de la date de réception.

— Effectue à des fins de classement et d'indexation, la description et l'analyse des documents en se référant à des normes ou à des langages documentaires.

— Définit, après analyse des documents, les mots vedettes à retenir, indices ou mots-clés définissant le mieux le document en fonction du langage documentaire existant et remplit, le cas échéant, un bordereau de codification :

- rédige éventuellement un résumé ;
- sélectionne aussi les articles pouvant alimenter certains dossiers ;
- reproduit ou fait reproduire les fiches en plusieurs exemplaires en fonction du nombre de mots-clés retenus et du nombre de fichiers à alimenter ;
- inscrit les mots-clés sur les fiches obtenues ;
- classe les fiches dans les différents fichiers.

— Fait des suggestions pour modifier certains mots-clés du thésaurus (notamment lorsqu'il participe aux commissions d'harmonisation du thésaurus) et participe, le cas échéant, à sa mise au point.

— Est chargé de l'automatisation des fichiers lors de la mise en place d'un équipement informatisé.

— *Peut aussi*, sur demande, réaliser des études sur des sujets précis pour les services de direction de recherche, de production de l'entreprise par exemple.

— Équipe ou fait équiper les documents (reliure, rondage, estampillage) pour les besoins du système de consultation ou de prêt adopté par l'établissement.

MISE A DISPOSITION ET DIFFUSION DE L'INFORMATION

— Inscrit les nouveaux lecteurs : leur demande les pièces justificatives prévues par le règlement de l'établissement et leur remet une carte de lecteur.

— Explique les modalités de classement adoptées et initie le demandeur à la manipulation des différents fichiers.

— Répond aux demandes de renseignements, aide le lecteur à trouver le document recherché. Pour ce faire, consulte les fichiers dont il dispose, se reporte aux différentes bibliographies existantes (fichier manuel ou automatisé).

— Recherche et localise par consultation directe de catalogue ou interrogation d'un terminal, l'établissement susceptible de détenir ce document nécessaire lorsque ce document fait défaut à son propre établissement.

— Effectue éventuellement une demande de prêt dans le cadre du prêt interbibliothèque par exemple.

— *Peut aussi* interroger un terminal raccordé à une ou plusieurs banques de données. Peut effectuer des recherches spécialisées en ayant recours à des banques de données. Cela demande une bonne connaissance de la banque de données afin de l'utiliser de façon optimale ainsi qu'une bonne initiation au système d'interrogation lorsqu'il est informatisé.

— Effectue les opérations de prêt, selon les besoins du système de prêt adopté par l'établissement. Contrôle périodiquement un fichier « prêt » afin de détecter les retards dans ces retours. Envoie, si nécessaire, une lettre de réclamation.

— Établit à l'aide des fiches de prêt des statistiques de consultation.

— Procède au « recolement », une fois par an par exemple, qui consiste à vérifier l'état du fonds par rapport au registre d'inventaire. Cette opération permet de déterminer les documents manquants, de retrouver ceux qui sont mal classés, de retirer ceux qui sont abimés afin de les faire restaurer.

— Établit les listes d'acquisition de documents et les diffuse auprès des services et des clients.

— signale un article, après lecture dans un document, à la personne intéressée par le domaine traité.

- Entrepren des actions d'animation afin de faire connaître son établissement et les prestations qu'il peut offrir :
 - propose et/ou réalise une exposition sur un thème se rapportant au sujet retenu. Réalise les panneaux et les vitrines, choisit les moyens appropriés pour la publicité et envoie les convocations, invitations...
 - conçoit et réalise des animations particulières en fonction du public de l'établissement (par exemple, heure du conte dans les sections enfantines des bibliothèques) ;
 - entretient et développe des contacts avec les enseignants, les chercheurs, les associations culturelles spécialisées... afin de faire connaître les ressources de son établissement et de mieux cerner les demandes potentielles.

PEUT AUSSI ENTREPRENDRE OU PARTICIPER A DES ACTIONS DE FORMATION

- Peut donner des cours de formation professionnelle dans le cadre de la préparation à un diplôme professionnel.
- Peut recevoir et encadrer des stagiaires : prépare le déroulement du stage dans l'établissement et participe à la formation des stagiaires.
- Peut organiser des cours d'initiation à la bibliographie, à la recherche automatisée par exemple, pour les clients de son établissement.
- Peut organiser des actions de formation permanente pour le personnel de son établissement (initiation à un nouveau matériel, application de nouvelles normes de classement...).
- Participe à des congrès, colloques et réunions professionnelles.
- *Peut aussi :*
 - organiser et contrôler l'activité du personnel, distribuer le travail, prévoir les rotations de poste de travail, contrôler la réalisation du travail ;
 - établir les plannings de présence, de congés ;
 - note ou propose des notes et formule des appréciations qui seront prises en compte pour les modalités d'avancement et de mutation.
- *Peut aussi gérer le budget :*
 - réalise annuellement une proposition de budget ;
 - gère ensuite le budget alloué : répartit les commandes de documents, de matériel en fonction de ce budget, signe les bons de commandes ;
 - détermine une politique d'animation en fonction des besoins exprimés et des possibilités budgétaires.

Responsabilité et autonomie

• Instructions

Le bibliothécaire-documentaliste se doit de satisfaire au mieux les demandes de ses interlocuteurs et souvent dans le délai le plus bref. Les modalités de traitement et de classement des documents sont généralement définies par des normes à respecter. En cas de rattachement à un réseau automatisé, le volume des documents à traiter peut être stipulé par contrat.

• Contrôle

Il s'agit le plus souvent d'un contrôle de fait favorisé par le travail en équipe. Par ailleurs, si la satisfaction des usagers tient souvent lieu de contrôle, l'administration de tutelle exerce aussi un contrôle. Dans certains cas, il peut exister un planning très strict. Le respect des délais entraîne un contrôle de l'avancement des travaux (par exemple, documentaliste-iconographe : tous ces documents requis doivent être collectés et traités afin de ne pas retarder la sortie d'un ouvrage).

• Conséquences d'erreurs

Le travail, généralement en équipe, limite considérablement les risques d'erreurs. Cependant, des erreurs de classement et d'analyse peuvent entraîner une perte d'information ou une recherche et identification du document longue et difficile. Une mauvaise analyse de la demande de l'utilisateur conduit à une recherche peu efficace et en cas d'interrogation sur terminal, un coût plus élevé.

• Relations fonctionnelles

Le bibliothécaire-documentaliste travaillant souvent au sein d'une équipe, se partage le travail avec ses collègues en fonction d'une spécialité, d'un domaine et est amené à discuter, à échanger des documents avec ses collègues.

Est en relation :

- Avec tous les demandeurs internes et externes intéressés par les documents et la production de son centre pour satisfaire leurs besoins en information et documentation.
- Avec les centres d'information, de documentation, bibliothèques, associations culturelles, laboratoires de recherche, établissements professionnels... pour échanger des informations, des documents, promouvoir son établissement et les prestations qu'il peut offrir, participer à des animations culturelles.
- Avec les éditeurs, les libraires, les diffuseurs à qui il commande les documents et auprès desquels il souscrit ou renouvelle des abonnements de publication.

<p>Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Milieu • Rythme • Particularités 	<p>Travail en bureau avec généralement des horaires réguliers, dépassements et parfois travail le dimanche dans les entreprises où l'information doit être disponible en permanence (documentaliste de presse par exemple).</p> <p>Les rythmes de travail et les délais auxquels est soumis le titulaire varient en fonction de l'organisation propre à chaque établissement ou service et en fonction de la nature de la production : existence ou non d'une rotation de poste (par type d'activité, spécialisation sur une seule activité, sur l'indexation). Cependant on note généralement un partage du temps de travail entre des activités techniques spécifiques et des heures de présence en « salle de lecture » pendant lesquelles le titulaire est à la disposition du public, pour l'accueillir, l'orienter, satisfaire la demande.</p> <p>Heures d'ouverture tardives dans certains établissements, samedi souvent ouvrable. Travail avec déplacements pour les bibliothécaires dépendant d'une bibliothèque centrale de prêt (BCP) et travail en bibliobus par exemple.</p>
<p>Conditions d'accès</p>	<p>Accès direct :</p> <p>— A l'emploi de bibliothécaire pour les titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du diplôme supérieur de bibliothécaire ; • du diplôme d'archiviste-paléographe ; • du certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire ; • du diplôme de bibliothécaire-documentaliste de l'Institut catholique de Paris. <p>— A l'emploi de documentaliste pour les titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du diplôme de bibliothécaire-documentaliste de l'Institut catholique de Paris ; • du diplôme supérieur des sciences et techniques de l'information et de la documentation, délivré par l'INDT ; • d'un DUT : carrières de l'information : option documentation. <p>Il convient également de mentionner, bien qu'aucun titulaire de ces diplômes n'ait été consulté, l'existence d'un nombre croissant de diplômes de niveau I et II délivrés par les universités (exemple licence d'information et communication, diplôme d'études supérieures spécialisées en documentation (DESS).</p> <p>Accès indirect : Le niveau de formation et l'origine professionnelle varient énormément en fonction du type d'entreprise dans laquelle s'insère l'emploi, de la fonction du centre documentaire et de la place que l'on veut lui donner. La plage des formations s'étend du niveau CAP ou BEPC aux diplômes de niveau III ou II : diplôme d'ingénieur ou médecin par exemple.</p> <p>Selon les cas, on assiste à une promotion au sein de l'entreprise (cas de l'employée de bureau accédant à un emploi de documentaliste) ou on privilégie une compétence technique de haut niveau (par exemple, recrutement d'un ingénieur-chimiste, d'un médecin).</p> <p>Connaissances particulières :</p> <p>Selon le type d'insertion, des connaissances techniques ou certaines spécialités de formation peuvent être recherchées (formation en histoire de l'Art pour les documentalistes iconographes ou connaissances des techniques audio-visuelles pour les photothécaires, par exemple).</p> <p>La connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères est souvent appréciée sinon nécessaire.</p> <p>En cours d'emploi, de nombreux titulaires sont amenés à suivre des stages d'initiation à l'informatique et à l'utilisation des matériels correspondants.</p>
<p>Emplois et situations accessibles</p>	<p>Bibliothécaire :</p> <p>Accès dans le secteur public, au grade de conservateur après obtention du diplôme supérieur de bibliothécaire ;</p> <p>Exercice de l'emploi dans un service ou un établissement différent ;</p> <p>Passage à des fonctions d'encadrement.</p> <p>Documentaliste :</p> <p>Exercice de l'emploi dans un service ou un établissement différent.</p> <p>Passage à des fonctions d'encadrement.</p> <p>Accès à des emplois techniques de production, de recherche pour les titulaires ayant une formation spécialisée autre que de la documentation et/ou de l'information (ingénieur chimiste, médecin...).</p>

Déjà parus :

-
- cahier 1 : les emplois-types des assurances**
 - cahier 2 : les emplois-types des banques**
 - cahier 3 : les emplois-types de l'électricité et de l'électronique**
 - cahier 4 : les emplois-types de l'administration et de la gestion des entreprises**
 - cahier 5 : les emplois-types du commerce et de la distribution**
 - cahier 6 : les emplois-types de l'informatique**
 - cahier 7 : les emplois-types de la santé**
 - cahier 8 : les emplois-types des activités sociales, socio-culturelles et de conseil**
 - cahier 9 : les emplois-types de l'hôtellerie et du tourisme**
 - cahier 10 : les emplois-types du transport et de la manutention**
 - cahier 11 : les emplois-types du travail des métaux**
 - cahier 12 : les emplois-types de la fabrication industrielle**
 - tome 1 : textile-habillement et cuir**
 - tome 2 : métallurgie, fonderie, matériaux de construction, verre et céramique**
 - tome 3 : chimie - bois - papier et carton**
 - tome 4 : industries agro-alimentaires**
 - cahier 13 : les emplois-types du bâtiment et des travaux publics**
 - cahier 14 : les emplois-types de l'information et de la communication**
 - tome 1 : presse, édition, imprimerie et publicité**
 - tome 2 : audio-visuel et spectacles vivants**
 - cahier 15 : les emplois-types de la gestion de la production**
 - cahier 16 : les emplois-types de la production agricole**
- ... suivront ultérieurement les emplois-types :
- de la fonction publique
 - de l'artisanat

Ce travail a été réalisé par le CEREQ avec la participation de Conseillers professionnels de l'Agence Nationale pour l'Emploi et des équipes de recherche des Universités :

- d'AIX-MARSEILLE II - Laboratoire d'économie et de sociologie du travail (LEST) ;
- de DIJON - Institut de recherche sur l'économie de l'éducation (IREDU) ;
- de GRENOBLE II - Institut de recherche économique et de planification du développement (IREP Développement) ;
- de LILLE I - Laboratoire de sociologie du travail, de l'éducation et de l'emploi (LASTRE) et Laboratoire d'analyses des systèmes et du travail (LAST) ;
- de PARIS X - NANTERRE - Centre de recherches économiques et sociales (CRES) ;
- de RENNES I - Laboratoire de l'économie de l'éducation de l'ERA CNRS n° 73 ;
- de STRASBOURG I - Bureau d'économie théorique appliquée (BETA) ;
- de TOULOUSE I - Centre d'études juridiques et économiques de l'emploi (CEJEE).

L'analyse et la rédaction (juin 1982) ont été assurées :

- pour les emplois-types de secrétariat et de bureau par N. MANDON ;
- pour les emplois-types des relations publiques par S. BOUSQUET ;
- pour les emplois-types de la conservation et de la documentation par F. ACKER.

Décembre 1982

Conception graphique : M.-C VIRVAUX.

Imprimerie BIALEC - D.L. 19710 - 1^{er} trimestre 1983



**centre
d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

9, rue Sextius Michel - 75732 Paris Cedex 15

Répertoire Français des Emplois (tél. : 575.62.63)

La Documentation Française, 29-31, quai Voltaire

75340 Paris Cedex 07 - Tél. 261.50.10 - Télex : 204826 DOCFRAN Paris

ISBN : 2-11-001035-5

DF 551

Prix : 75 F