

# BREF

ISSN 0758 1858

bulletin de recherches sur l'emploi et la formation N° 11

édité par le CEREQ

novembre-décembre 1984

## editorial

*En 1983, le CEREQ a publié dans la Collection des Études un dossier Formation et Emploi intitulé « les emplois tertiaires de bureau ». L'intérêt manifesté pour ce document s'est traduit par un épuisement rapide des stocks disponibles. Aussi a-t-il été décidé de consacrer ce numéro de BREF à la reproduction de certains passages de cet ouvrage ainsi qu'à d'autres extraits des publications du CEREQ relatives aux emplois tertiaires.*

### Un ensemble professionnel large et diffusé dans toute l'économie

En 1981, 2 800 000 personnes environ travaillaient dans les emplois de secrétariat, de comptabilité et les emplois administratifs, soit 13 % de l'ensemble des emplois. Si les femmes y sont majoritaires, les hommes n'en sont pas absents (22 % de l'ensemble), en particulier dans le domaine de la comptabilité. Orientés vers la mise en forme, l'exploitation et la transmission des informations, ces emplois accueillent des personnes ayant un niveau de formation nettement plus élevé que la moyenne de la population active : les 3/4 d'entre elles ont suivi une formation générale ou professionnelle complète sanctionnée par un diplôme.

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

### Des professions qui, s'étant fortement développées, sont directement concernées par l'automatisation mais aussi par les nouveaux modes de gestion des entreprises

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

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

— dans le contexte général de croissance très ralentie et de compétition avivée, les entreprises cherchent à la fois à gérer leurs ressources de façon

plus serrée, mais aussi à gagner en souplesse et en adaptabilité, en particulier par rapport à leurs marchés ;

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

La combinaison de ces deux facteurs fait de la maîtrise des circuits d'information un enjeu stratégique pour beaucoup d'entreprises, la remise en cause de ces circuits jouant un rôle important — en liaison avec les objectifs économiques — pour faire évoluer les organigrammes d'ensemble des entreprises ainsi que les fonctions des utilisateurs et gerants de

## sommaire

RÉPARTITION DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU	2
DÉVELOPPEMENT DES EMPLOIS ET RENOUVELLEMENT DE LA POPULATION	3
L'ENTRÉE DANS LA VIE ACTIVE DES JEUNES ISSUS DES FORMATIONS TERTIAIRES DE BUREAU	4
BUREAUTIQUE : LES NOUVELLES DIMENSIONS DE L'APPRENTISSAGE	6
BANQUES ET ASSURANCES : INFORMATIQUE ET RESTRUCTURATION DES EMPLOIS	8
BIBLIOGRAPHIE DES ÉTUDES CONCERNANT LE TERTIAIRE DE BUREAU	9
LE CEREQ PUBLIE FRÉQUENCE BREF	12

l'information que sont les employes tertiaires de bureau.

En fait, les choses en sont encore a leur debut, et si les applications de la bureautique sont nombreuses, beaucoup d'entre elles reproduisent sur de nouveaux matériels les procedures et les modes de travail existants. Mais le mouvement est lance et semble devoir etre rapide et general :

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

— les P.M.E. — déjà concernées — le seront d'autant plus qu'elles accèlerent des maintenant leur informatisation.

### Une croissance tres ralentie, mais une nouvelle distribution des emplois

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

Il faut cependant souligner deux points importants :

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

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

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

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

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

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

Michel de Virville

# RÉPARTITION DES EMPLOIS TERTIAIRES DE BUREAU

## 1. Par professions et secteurs

L'Enquête Emploi de mars 1981 dénombre 2 800 000 personnes occupées dans les emplois tertiaires de bureau (soit 13 % de la population active occupée). Parmi celles-ci :

— 20 % travaillent dans les administrations ;

— 55 % dans les autres entreprises du tertiaire ;

— 25 % dans l'industrie.

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

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

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

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

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

## LE TERTIAIRE DE BUREAU : DÉFINITION DES EMPLOIS PRIS EN COMPTE

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

Code	Intitule	Effectifs Recensement 1982
81.01	Emploi de bureau qualifié	618 940
81.02	Emploi de bureau non qualifié	657 620
81.03	Adjoint administratif	86 220
81.04	Secrétaire, dactylo, sténodactylo et assimilés	759 300
81.05	Secrétaire de direction	92 220
81.08	Aide comptable	123 320
81.09	Comptable, chef comptable	293 460
81.10	Opérateur en traitement de l'information	83 360
81.11	Perforeur en traitement de l'information	13 300
81.12	Calculateur	4 120
81.13	Standardiste, télégraphiste, manipulant	48 240

## 2. Selon la taille des établissements

La taille de l'établissement où est situé l'emploi est souvent en relation avec la nature de cet emploi : ainsi, les emplois des petits établissements sont souvent plus polyvalents, alors que la spécialisation est plus forte dans les grands établissements. De plus, la parcellisation du travail tertiaire nécessite — sauf sous traitance — un certain développement numé-

rique de l'emploi. Il est apparu utile de situer dans cette perspective l'emploi tertiaire de bureau. On a cependant considéré que la taille n'était pas un critère pertinent dans le cas des administrations que l'on a classées systématiquement dans les établissements de grande taille.

On constate globalement que le poids du tertiaire de bureau est nettement plus fort dans les grands établissements que dans les petits.

Cependant, la part des petits et des moyens établissements n'est pas négligeable.

— 21 % des emplois sont dans des établissements de moins de 10 salariés ;

— 31 % des emplois sont dans des établissements de 10 à 499 salariés ;

— 48 % des emplois sont dans des établissements de plus de 500 salariés.

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

De façon plus détaillée :

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

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

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

Michel de VIRVILLE  
avec le concours de  
Françoise BRUAND  
Martine MÖBUS  
André WIELKI

### Emplois tertiaires de bureau selon le secteur et la taille de l'établissement (estimations)

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

Source : Enquête Emploi, mars 1981.

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

# Developpement des emplois et renouvellement de la population

## 1. Le developpement des emplois tertiaires de bureau

Les emplois tertiaires de bureau voient leurs effectifs croître plus vite que ceux de l'ensemble de la population active. Ils ont plus que doublé au cours des dernières 25 années. Entre 1976 et 1981, ils ont continué à croître au rythme de 1,4 % l'an alors que l'ensemble des emplois ne progressait plus que de 0,4 % par an.

### Plus précisément, sur la période 1954-1975 :

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

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

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

## Au cours des cinq années 1976-1981 :

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

Source : Enquête Emploi mars 1981.

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

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

Mais on observe une forte différenciation de cette croissance :

— les emplois plus qualifiés voient leur volume augmenter plus vite ;

— les emplois tertiaires de bureau régressent dans l'industrie, alors qu'ils progressent dans les administrations et surtout dans les services ;

— les emplois tertiaires de bureau se développent plus dans les petits établissements que dans les grands.

## 2. Le renouvellement des actifs occupant des emplois tertiaires de bureau

Parmi 100 personnes employées en mars 1981 dans le tertiaire de bureau, 13 ont été recrutées dans

l'année, soit environ 370 000 recrutements. Parmi ces personnes :

— 2/5 ont changé d'employeurs (dans 75 % des cas, elles occupaient auparavant un emploi tertiaire de bureau) ;

— 1/5 était chômeur ;

— 1/5 était inactif (inactive) ;

— 1/5 sortait de formation initiale (soit 80 000 jeunes formes recrutés).

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

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

— plus réduits en ce qui concerne « les emplois de bureau » ;

— plus importants pour les emplois moins qualifiés (sténodactylographes et auxiliaires de comptabilité) ;

— nettement plus fréquents dans les petites entreprises que dans les grandes.

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

— d'auxiliaires de comptabilité (mais moins dans ceux de comptabilité ou de secrétariat qualifié) ;

— de l'administration ;

— des grandes et moyennes entreprises que des petites.

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

Michel de VIRVILLE avec le concours de Françoise BRUAND  
Martine MÖBUS  
André WIELKI

# L'entrée dans la vie active des jeunes issus des formations tertiaires de bureau

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

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

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

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

Le risque de chômage s'est considérablement élevé en particulier à l'issue du CAP d'employé de bureau ou

du BEP agent administratif et à un moindre degré du CAP de comptabilité ou du BEP de sténodactylo-correspondancière.

Parallèlement l'accès aux emplois

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

## Emplois occupés en mars par les jeunes

sortis l'année précédente des formations techniques courtes  
1976 et 1980 Observatoire EVA -

en %

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

### Taux de chômage (1) en mars des jeunes

sortis l'année précédente des formations techniques courtes  
1976 et 1980 - Observatoire EVA - en %

	CAP			BEP		
	Sténo-dactylo	Employé de Comptabilité	Employé de Bureau	Sténo-dactylo	Comptabilité	Agent administratif
1976	30	27	38	20	25	31
1980	40	44	55	40	36	49

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

### Taux de chômage (1) en mars des jeunes

sortis l'année précédente des formations techniques longues  
1978 et 1981 - Observatoire EVA - en %

	G 1	G 2	G 3
1978	15	15	20
1981	28	29	33

### Emplois occupés en mars par les jeunes

sortis l'année précédente des formations techniques courtes  
1976 et 1980 - Observatoire EVA - en %

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

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

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

### Taux de chômage en mars des jeunes

sortis l'année précédente des formations techniques supérieures courtes  
1976 et 1981 - Observatoire EVA -

	BTS		DUT	
	Secretariat	Comptabilité	G.E.A.(1) Administration	G.E.A. Gestion
1976	11	8	18	14
1981	11	9	14	

(1) Gestion des entreprises et des Administrations.

### Emplois occupés en mars par les jeunes

sortis l'année précédente des formations techniques supérieures courtes  
1976 et 1981 - Observatoire EVA - en %

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

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

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

## 2. Les baccalauréats techniques

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

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

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

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

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

Françoise BRUAND  
Michel de VIRVILLE  
avec le concours de  
Cécile De GAUDEMAR.

## BUREAUTIQUE :

### les nouvelles dimensions de la formation

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

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

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

#### **Se situer dans un système de production (de biens ou de services) et dans un système informationnel**

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

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

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

— par rapport à la fonction du service (dont l'information traitée) ;

— par rapport aux moyens dont il dispose (dont les équipements de l'information et/ou les moyens en personnel sachant « opérer » sur l'information) ;

— par les relations fonctionnelles qu'il doit assurer (dont les relations fonctionnelles nécessaires au fonctionnement du réseau d'information).

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

En ce qui concerne ce dernier, il s'agit non seulement de maîtriser les modes opératoires pour « opérer » sur l'information, mais aussi de gérer sa part du réseau d'information. Et nous soulignerons ici l'impact des échelles espace et temps, profondément modifiées,

sur cette responsabilité de gestion. Les connexions en temps réel entre les équipements de saisie, de stockage et de traitement situés en différents lieux, bouleversent le déroulement et les circuits de réalisation des procédures administratives, et ceci se traduit dans le travail quotidien, dans la planification d'un ensemble de tâches individuelles, donc dans les préoccupations de chaque personne impliquée aussi bien qu'à un niveau plus collectif. Ceci est d'autant plus vrai que, à supposer toutes choses égales par ailleurs, les outils de la bureautique accroissent la production des postes de travail équipés, autrement dit une personne dotée par exemple d'une machine de traitement de texte est le plus souvent amenée à gérer une quantité de travail plus importante.

#### **Assurer les liaisons de complémentarité entre des « coéquipiers » différents selon le champ de préoccupation à un moment donné**

La situation de travail individuelle traditionnelle s'accomplit au sein d'une équipe de travail définie par les rapports hiérarchiques et par les rapports de technicité propres aux fonctions assurées par le service d'appartenance. La situation de travail actuelle (bureautisée) s'accomplit au sein de différents groupes imbriqués et mobilisés selon le champ de préoccupation d'un travail à un moment donné. Ainsi

à l'occasion de la mise en place, puis de la mise en œuvre d'applications bureautiques, se constituent des groupes dont la finalité dominante relève de l'information et de la communication.

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

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

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

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

### **Adopter une démarche exploratoire intégrant les dimensions d'organisation et de gestion**

La mise en place d'équipements bureautiques pose d'une façon générale des problèmes d'organisation. Il semble en tout cas y avoir incohérence ou disharmonie entre l'organisation taylorienne classique et les potentialités de la bureautique. Ceci est

d'autant plus sensible que l'environnement économique politique et social contraint les institutions d'État comme les entreprises à de nouveaux modes de fonctionnement. Sans les développer nous retiendrons que les contraintes actuelles aboutissent à la recherche d'une gestion souple et serrée qui se traduit au niveau de la production (biens et services), des moyens (y compris la main-d'œuvre), et de l'organisation. « Flexible » semble être un des mots-clés de notre époque.

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

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

Ces constatations rejoignent des résultats d'études portant sur divers secteurs d'activité et selon lesquels l'organisation de la production s'oriente vers une souplesse et une flexibilité adaptées au fonctionnement du marché. Les services administratifs devant accompagner et faciliter ce processus en épousent les principes. Par ailleurs, les mouvements d'origine patronale (cercles de qualité, cercles de progrès, etc.) et d'origine étatique (expression des travailleurs, loi Auroux) bien que différents dans leurs conceptions et objectifs, aboutissent à une implication sociale et économi-

que des travailleurs et à une mobilisation différente de leur intelligence. Aussi nous formulons l'hypothèse que la sollicitation actuelle des travailleurs par un comportement exploratoire visant l'amélioration des solutions techniques et prenant en compte les préoccupations organisationnelles et de gestion, témoigne plus de la définition d'une nouvelle forme de travail que d'une phase transitoire.

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

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

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

Nicole MANDON.

## BANQUES ET ASSURANCES : informatique et restructuration des emplois

La généralisation de l'usage de l'informatique dans les banques et assurances s'accompagne de transformations dans les formes de travail et les emplois, comme en témoignent les exemples suivants.

### Dans une agence bancaire :

— auparavant, au guichet, étaient remplis des pièces et des imprimés qui passaient ensuite en zone administrative, avec différents niveaux de centralisation, pour y être saisis de manière multiforme. S'opérait ainsi un double travail — au guichet et en zone administrative — accompagnée de divers contrôles tels que le rapprochement du pointage des documents saisis et les listings informatiques;

— actuellement, au guichet, les informations sont saisies à la source pour les opérations simples et courantes. Cette saisie s'effectue à partir d'un terminal. Le contrôle s'effectue de manière immédiate et automatique (contrôle en ligne). L'opération est dénouée de façon tout aussi automatique.

Ainsi, en zone administrative ont été supprimées les tâches simples et répétitives de recopie. Sont maintenues les opérations plus complexes d'ouvertures de comptes par exemple, ceci avec une saisie améliorée à partir d'un terminal où un masque apparaissant sur l'écran guide la saisie.

Au guichet, avec la saisie des informations à la source, les tâches administratives élémentaires sont intégrées à l'activité commerciale.

L'usage généralisé de l'informatique se traduit donc par une dématérialisation des procédures, la suppression de certaines tâches et un dégagement d'emplois. Il en

est ainsi, dans l'exemple cité, pour les emplois de saisie-spécialisée, de contrôle-verification et notamment de comptables en agence puisque les informations concernant l'événement bancaire sont saisies à la source (là où il est généré), les procédures de saisie comptable (le jeu d'écritures) et de contrôle-verification sont intégrées au programme informatique : l'opération est réalisée (ou dénouée) automatiquement.

### Dans les assurances :

L'utilisation généralisée de l'informatique avec l'initialisation des opérations à la source dans les agences générées ou les guichets (là où s'établissent les relations directes avec la clientèle) recompose l'ensemble du processus de travail.

En effet, la saisie des informations afférentes aux propositions et aux modifications de contrats, aux sinistres se fait immédiatement en liaison directe avec les fichiers informatiques centraux.

Du point de vue du travail et de l'emploi, ceci consiste à supprimer les tâches et les emplois élémentaires, à savoir : celles et ceux concernant les rédacteurs en risques et sinistres simples notamment au siège des compagnies, les emplois spécialisés dans la saisie tout particulièrement en délégation ou en agence.

L'intégration des tâches de saisie dans les services et les emplois spécifiques d'assurances — comme de banque d'ailleurs — avait déjà permis de dégager une partie de ces emplois spécialisés (suppression des ateliers de saisie). C'est à un nouveau degré d'intégration que l'on peut s'attendre (et même que l'on peut déjà observer) avec l'utilisation

des outils d'informatique dite légère ou simple (mini-micro ordinateurs et machines de traitement de textes) par des personnels non spécialisés dans leur seul domaine d'activité particulier.

De ce fait, on peut trouver dans une même entreprise, en parallèle, des organisations de travail où, d'une part, la production des contrats pré-standardisés ou sur mesure est assurée par des opératrices spécialisées dans le traitement de textes où, d'autre part, cette production est assumée par les rédacteurs eux-mêmes à l'aide de mini-ordinateurs.

Dans la première forme d'organisation, les rédacteurs doivent proposer les contrats pour leur traitement et les revoir ensuite pour contrôle.

Selon les tendances à l'intégration que l'on observe de manière générale, on peut prévoir à terme, la généralisation de la seconde forme d'organisation et ainsi la suppression des tâches et des postes élémentaires.

Dans la mise en place de nouvelles formes de travail en liaison avec l'usage généralisé de l'informatique s'opère une restructuration certaine des emplois, c'est-à-dire un reagencement du rapport entre les emplois spécifiques de la banque comme de l'assurance (emplois où s'effectue un resserrement des spécialités) et les emplois plus transectoriels tels que ceux apparentés aux domaines du commercial, de la gestion et de l'administration, du secrétariat.

Extrait de l'article de  
Chantal COSSALTER :  
« D'une informatisation l'autre :  
l'exemple des banques  
et des assurances »  
in Formation Emploi  
n° 5 - Janvier-mars 1984.



# BIBLIOGRAPHIE DES ÉTUDES CONCERNANT LE TERTIAIRE DE BUREAU

*Cette bibliographie a été établie à partir d'une exploitation du fonds documentaire du CEREQ et d'une interrogation de la base de données « Emploi-Formation » du fichier FRANCIS.*

Cette recherche documentaire s'organise autour de quatre rubriques :

Analyse des emplois et des formations. — Évolution des emplois tertiaires. — Impact des technologies nouvelles. — Emplois des banques et assurances.

## I. ANALYSE DES EMPLOIS ET DES FORMATIONS

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **Les emplois-types de la gestion et de l'administration des entreprises.** Cahier 4 du Répertoire français des emplois. Paris : Documentation française, 1977.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **Les emplois-types de l'information et de la communication : information et communication de l'entreprise.** Cahier 14-3 du Répertoire français des emplois. Paris : Documentation française, 1983.

— Collection « **Les Cahiers de l'ONISEP** » et plus particulièrement :

- **Les Carrières des Assurances.** Les Cahiers de l'ONISEP, n° 25, 2<sup>e</sup> édition, novembre 1982, 48 p.
- **Les métiers de la comptabilité.** Les Cahiers de l'ONISEP, n° 2, 3<sup>e</sup> édition, Janvier 1984, 50 p.
- **Les carrières de la banque.** Les Cahiers de l'ONISEP, n° 17, 2<sup>e</sup> édition, décembre 1980, 60 p.

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

— Collection « **Avenirs** » et plus particulièrement :

- **Les métiers de la Gestion.** Avenir n° 342, 343, mars-avril 1983, 147 p.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES. OBSERVATOIRE ÉCONOMIQUE RÉGIONAL DE DIJON. — **Les CAP et les BEP du tertiaire.** Par S. BAROIN in *Dossiers économiques de la Bourgogne*, n° 8, mars-avril 1979, pp. 9-10.

VINCENT (C.). — **Les métiers du secretariat.** — Paris : Editions Marcel Valtat, 1982.

## II. ÉVOLUTION DES EMPLOIS TERTIAIRES

ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES. Montreuil. — DIRECTION DE LA FORMATION. GTS TERTIAIRE.

— **Horizons tertiaires.** — Montreuil : AFPA, 1984.

BUTTNER (O.). — **Localisations et évolutions de l'emploi industriel et tertiaire.** Par O. Buttner, B. Gomel et R. Mathieu in *Cahiers du Centre d'études de l'emploi*, n° 23, 1981, pp. 72-144.

CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI. — **Secteur tertiaire et emploi.** Bulletin d'information n° 52, octobre 1981.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **Dossier Formation Emploi. Les emplois tertiaires de Bureau.** Paris : CEREQ, 1983. (Collection des études n° 5).

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **Les emplois tertiaires des entreprises industrielles.** Par F. Audier. Paris : Documentation Française, 1981. (Dossier du CEREQ n° 29).

COMMISSION D'ÉTUDE GÉNÉRALE D'ORGANISATION SCIENTIFIQUE. — **Nouveaux outils pour la**

gestion du personnel de secretariat. Boulogne : CEGOS, 1981.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES. — **L'Économie des services marchands de 1960 à 1980. Contribution à l'étude du secteur tertiaire.** Par M. Braibant in Archives et documents, n° 37, novembre 1981.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES. — **Le tertiaire insaisissable ?** Par M. Braibant in Économie et statistique, n° 146, juillet-août 1982, pp. 3-17.

LE VAILLANT (M.). — **Une approche de l'évolution de l'emploi dans les branches du tertiaire.** Par M. Le Vaillant, D. Sagot-Duvaurox et M. Vernières in Formation-Emploi, n° 7, juillet-septembre 1984, pp. 62-68.

RANCHON (P.). — **Reflexions sur la contribution du secteur tertiaire à la création d'emploi.** Bulletin d'information du Centre d'études de l'emploi, n° 52, octobre 1981.

ROCHE (M.). — **Les nouvelles secrétaires : Guide de celles qui choisissent le métier, décident de le reprendre ou de s'y perfectionner.** Par M. Roche. Paris : M.A. Éditions: 1983. (Collection Femmes actives).

ROY (J.). — **Les cercles de qualité en milieu administratif** in Revue française de gestion, n° 39, janvier-février 1983, pp. 58-65.

SAINT-GEOURS (J.). — **Le développement du secteur tertiaire peut-il sauver la croissance et l'emploi ?** in Revue d'économie politique, n° 3, mai-juin 1982, pp. 291-312.

UNIVERSITÉ NANCY 2. Groupe de recherche sur l'éducation et l'emploi. VP Colloque : **Économie du travail**, tenu les 4 et 5 février 1982 à Nancy. Nancy : Université Nancy 2. 1982.

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. **Analyse de l'emploi tertiaire : une approche de l'évolution des branches du tertiaire marchand.** Par G. de Bonnafos, M. Le Vaillant, D. Sagot-Duvaurox, sous la dir. de M. Vernières. Paris : LES, 1983.

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. Colloque des 26 et 27

novembre 1981 : **Redéploiement des services.** Paris : LES, 1981.

### III. L'IMPACT DES TECHNOLOGIES NOUVELLES

ASSOCIATION FRANÇAISE POUR LA CYBERNÉTIQUE ÉCONOMIQUE ET TECHNIQUE. — **SICOB « Bureautique ».** Actes du congrès 1982. Paris : AFCET, 1982.

ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES D'ENTREPRISES. — **Étude sur les besoins de formation continue engendrés par le développement de la bureautique.** Paris : C3E, 1981.

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL. — **Microelectronics and office jobs : the impact of the chip on women's employment.** Par D. Werneke. Genève : BIT, 1983.

CENTRE DE RECHERCHE EN ÉCONOMIE INDUSTRIELLE. UNIVERSITÉ DE PARIS XIII. — **La Bureautique : quelle politique sociale pour quelle technologie.** Rapport d'un Groupe de travail réuni sous la présidence de M. Olivier Pastré à la demande de M. Gabriel Mignot, Délégué à l'Emploi. Paris : Delegation à l'Emploi, 1983.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **L'informatisation des activités de gestion. Mutations en cours et perspectives.** Par C. Cossalter et G. Denis. Paris : Documentation Française, 1982. (Dossier n° 33 du CEREQ).

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **La Bureautique aux U.S.A.** Par N. Mandon. Paris : CEREQ, 1982.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **Étude conjointe CEREQ-GIPEX. — L'impact des nouvelles formes d'informatisation et d'automatisation sur le travail tertiaire et les formations correspondantes.** Par N. Mandon et J. Rannou. Paris : CEREQ, 1983. 3 tomes : Présentation générale des résultats. Les données sur le contexte général. Annexes, Étude de cas, les modalités

de diffusion de l'informatique et de la bureautique.

ÉCHELON RÉGIONAL DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI. — Rennes. **Informatisation et emploi tertiaire d'un point de vue régional.** Par J.Y. Trividic. Rennes : Direction régionale du travail et de l'emploi, 1982.

ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SCIENCES SOCIALES. — **Les machines de traitement de texte et leurs repercussions sur le personnel concerné. La productivité, enjeu social dans un grand organisme international.** Par M. Glogau, sous la direction de H. Aujac. Paris : École des hautes études en sciences sociales, 1982.

FONDATION EUROPÉENNE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL. — Dublin. **L'étendue de l'introduction des machines électroniques au bureau. Rapport de synthèse.** Par J.Y. Trividic. Rennes : Direction Régionale du Travail et de l'Emploi, 1982.

FRAYSSINET (J.). — **La Bureautique. L'administration française face à l'informatique.** Paris : Berger-Levrault, 1981. (Coll. « L'Administration nouvelle »).

GUEGUEN (P.-G.). — **Encore un effort pour le bureau de demain !** in Harvard l'Expansion, n° 28, printemps 1983, pp. 65-81.

### IV. EMPLOIS DES BANQUES ET ASSURANCES

BOISARD (P.). RANCHON (P.). — **Informatisation et emploi dans les banques et assurances.** Bulletin d'information du Centre d'études de l'emploi, n° 46, octobre 1980.

CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI. — **Les effets de l'informatisation sur l'emploi dans le secteur des assurances.** Par P. Boisard et P. Ranchon. Paris : CEE, 1980.

CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI. — **Informatisation et emploi dans les banques.** Par P. Adier et N. Dubrulle. Paris : CEE, 1980.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. — **Les emplois-types des banques.** Cahiers 2 du

Repertoire francais des emplois. Paris : Documentation Française, 1975.

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Paris. — **L'industrialisation du tertiaire : l'exemple des banques et des assurances.** Par C. Cossalter et L. Hezard. Paris : CEREQ, 1983. (Programme de Recherche Technologie et Travail).

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS. Paris. — **Nouvelles perspectives de l'informatisation dans les banques et les assurances.** Par C. Cossalter et L. Hezard. Paris : CEREQ, 1983. (« Collection des études » n° 4).

CENTRE NATIONAL D'ÉTUDES DES TÉLECOMMUNICATIONS. — **Impact des politiques d'automatisation sur les situations de travail dans deux branches de l'assurance.** Par C. Xavier. Issy-les-Moulineaux : CNET, 1981 (Rapport de stage).

COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES. Bruxelles. COMMISSION DIRECTION GÉNÉRALE DE L'EMPLOI, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE L'ÉDUCATION. — **L'égalité des chances dans le secteur bancaire dans les pays de la C.E.** Par J. Laufer. Bruxelles : C.E.E. : 1982.

COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES. Bruxelles. COMMISSION. DIRECTION GÉNÉRALE DE L'EMPLOI, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE L'ÉDUCATION. — **Les femmes et la mixité des emplois en banque : situation, rôles et changements.** Par M. Chalude. Bruxelles : C.C.E., 1982.

FONDATION EUROPÉENNE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE ET DE TRAVAIL. Dublin. — **L'évolution technologique dans la banque et les assurances : influence sur la clientèle et les employés.** Rapport de synthèse. Dublin : Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 1984.

INSTITUT D'ÉTUDES ET DE DÉVELOPPEMENT « ENTREPRISE ET PERSONNEL ». Paris. — **Application de l'informatique au secteur tertiaire : impact sur les qualifications, et besoins en formation.** Par F. Acker, H. Douard, C. Gillot et C.

Jacobs. Paris : « Entreprise et Personnel »/CEREQ, 1982.

INSTITUT D'ÉTUDES ET DE DÉVELOPPEMENT « ENTREPRISE ET PERSONNEL ». Paris. — **La bureautique aux États-Unis.** Voyage d'étude, juin 1982. Rapport réalisé par C. Gillot, avec la collaboration de H. Douard, N. Mandon et J.C. Colombat. Paris : Entreprise et Personnel, 1982.

INSTITUT D'ÉTUDES ET DE DÉVELOPPEMENT « ENTREPRISE ET PERSONNEL ». Paris. — **L'évolution des métiers de secrétariat consécutive à l'introduction de la bureautique dans les entreprises.** Par H. Douard, C. Gillot. Paris : Entreprise et Personnel, 1981.

INTERNATIONALES INSTITUT FÜR MANAGEMENT UND VERWALTUNG. — **Der Einfluss des Einsatzes neuer Informationstechnik auf Tätigkeiten in der Verwaltung — eine empirische Untersuchung.** Par A. Dirrheimer. Berlin : IIMV, 1981.

MANDON (N.). — **Du traitement de texte à la bureautique : Incidences et enjeux pour le personnel de secrétariat et de bureau** in Revue du SCOM, n° 86, octobre-décembre 1982, pp. 25-30.

MARTINEAU (J.). — **La bureautique.** Paris : Ed. Mac Graw Hill, 1982.

MEHL (L.). — **La Bureautique dans l'administration française — Situation, conditions et perspectives de développement.** Par L. Mehl et P. Buffet. Paris : Documentation Française, 1984, 354 p. ; 24 cm. (Collection des rapports officiels).

SOULOUMIAC (A.). — **Les perspectives de l'informatique dans l'administration — rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargé de la Fonction publique et des Réformes administratives.** Paris : Documentation Française, 1984, 354 p. ; 24 cm. (Collection des rapports officiels).

THOMAS (C.). — **Machines de bureau et bureau-machine : vieille idée, nouvelle jeunesse** in : Critique de l'Économie Politique, n° 22, janvier-mars 1983, pp. 5-14.

UNIVERSITÉ PARIS IX-DAUPHINE. U.E.R. SCIENCES DES ORGANISATIONS. Les **attitudes**

**syndicales face à l'informatisation des emplois de bureau : le cas de la CGT.** Par R. Bercot, sous la dir. de P. Rosanvallon. Paris : Université Paris IX-Dauphine, 1982. (Doctorat de 3<sup>e</sup> cycle).

INSTITUT NATIONAL D'ÉTUDES DÉMOGRAPHIQUES. Paris. CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI. — **Informatisation assurances.** Par P. Boisard, P. Ranchon ; **Informatisation banque.** Par P. Adler, N. Dubrulle. Paris : CEE, 1980.

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES. Paris. — **Les coûts de la main-d'œuvre en 1981 dans l'industrie, les commerces, les banques et les assurances.** Par E. Vlassenko et P. Zakopec. Les Collections de l'INSEE, Série M, n° 105, novembre 1983, 140 p.

**Nationalisations industrielles et bancaires.** Sous la direction de A. Nivollet. Les Cahiers Français, n° 214, janvier-février 1984, 72 p. + 8 notices.

UNIVERSITÉ DE PARIS. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. — **Contenus de travail et qualifications individuelles : étude d'un groupe d'assurances.** Par E. Verdier. Paris : LES, 1980. (3<sup>e</sup> partie de la thèse de 3<sup>e</sup> cycle de E. Verdier).

UNIVERSITÉ DE PARIS I. LABORATOIRE D'ÉCONOMIE SOCIALE. — **Évolution de la division du travail dans le secteur des assurances.** Par E. Verdier. Paris : LES, 1980. (1<sup>re</sup> partie de la thèse de 3<sup>e</sup> cycle de E. Verdier).

UNIVERSITÉ DE PARIS I. PANTHÉON-SORBONNE. — **La liaison emploi-formation-qualification dans les assurances.** Par E. Verdier, sous la dir. de M. Vernières. Paris : Université Paris I, 1980. (Thèse pour le Doctorat de 3<sup>e</sup> cycle en travail et ressources humaines).

Christine BROSSIER  
Jean-Luc DUVAL  
Françoise MEUNIER

# LE CEREQ PUBLIE

Collection des études n° 9

## Formation Emploi n° 8. — Octobre-décembre 1984.

Automatisation et nouvelles formes d'organisation du travail dans l'industrie automobile. G. de Bonnafos.

Les systèmes automatisés installés dans deux usines d'un même groupe de Finindustrie sont comparables, mais l'organisation du travail mise en place à cette occasion n'est pas la même : dans l'une des usines elle paraît rompre avec certains principes du taylorisme.

Genèse d'une classification dans Finindustrie automobile. J. Merchiers.

Une nouvelle classification pour certains ouvriers de l'automobile, anciens O.S. devenus P.I., surveillants des installations automatisées, tend à les rapprocher du régulier, en raison de l'intégration de tâches fonctionnelles (réglage, contrôle, dépannage) dans la fabrication.

Emploi et transformations techniques dans l'équipement automobile. A. Gorgeu et R. Mathieu.

Avec 1 500 000 personnes, l'équipement automobile comporte presque autant d'emplois que les constructeurs (environ 200 000). Quelles sont les repercussions des changements techniques sur les effectifs, la structure des qualifications et l'organisation du travail ?

Le savoir-faire et l'innovation : une problématique du système industriel. C. Le Bas et C. Mercier.

Le savoir-faire ouvrier est tributaire de la division du travail comme Fest, par conséquent, la part de ce savoir-faire capable de générer des innovations techniques. La séparation entre les travailleurs chargés de l'innovation et ceux confinés dans l'adaptation est plus ou moins forte selon les types d'entreprises. Comment ces savoir-faire innovatifs sont-ils valorisés par les entreprises et à quelles conditions pourraient-ils l'être ?

Quand les jeunes formes au niveau CAP-BEP abordent la vie active dans les régions. J. Biret.

Les disparités régionales en matière d'emploi se retrouvent lorsqu'on examine l'insertion professionnelle des jeunes. Une enquête de 1980 sur les sorties de l'appareil de formation des jeunes formes au niveau CAP-BEP montre que

leurs conditions d'entrée en activité sont très variées selon les régions.

L'entrée des jeunes dans la vie active. J. Affichard et M.H. Gensbittel.

L'historique de l'observation statistique de l'entrée des jeunes dans la vie active en France.

Les débouchés professionnels en sciences de la nature et de la vie : vers un avenir sombre ? F. Poitier.

L'accroissement récent des effectifs d'étudiants en sciences de la nature et de la vie est sans rapport avec les débouchés prévisibles à l'issue de ces formations.

La situation des jeunes d'origine étrangère à la sortie de l'école. F. Amat.

Les jeunes d'origine étrangère rencontrent des difficultés d'insertion plus grandes que les Français, en particulier lorsqu'ils n'ont pas de diplôme professionnel. Par quels mécanismes s'opèrent cette discrimination ?

Revue Formation Emploi, éditée et mise en vente par la Documentation française (29-31, quai Voltaire, 75340 PARIS CEDEX 07) au prix de 52,50 F.

## Cahier du Répertoire français des emplois n° 18 : « Les emplois-typés de l'artisanat »

Description des emplois relevant des entreprises du secteur des métiers pour les activités suivantes :

- alimentation,
- soins personnels,
- travail sur mesure,
- pressing - nettoyage à sec,
- bâtiment,
- bois,
- mécanique,
- électricité-électronique,
- bijouterie — joaillerie — orfèvrerie,
- art.

Cahier n° 18 du Répertoire français des emplois, édité et mis en vente par la Documentation française (29-31, quai Voltaire, 75340 PARIS CEDEX 07) au prix de 110 F.

## Centres de formation d'apprentis et formes d'apprentissage. J. Biret, M.C. Combes et P. Lechaux.

S'appuyant sur une enquête monographique approfondie auprès de centres de formation d'apprentis, cette étude dégage deux formes d'apprentissage. Ces formes diffèrent par les modalités de formation des apprentis comme par le rythme de l'alternance, par les procédés de sélection ou de recrutement des apprentis comme par les rôles respectifs de l'entreprise et du CFA dans le processus de formation.

La première forme a été dénommée ici apprentissage individuel, en raison du rôle central qu'y jouent des entreprises nombreuses et atomisées (et d'ailleurs la plupart du temps « individuelles »). Le chef d'entreprise recrute ses apprentis selon des critères et avec des objectifs qui lui sont propres. La formation pratique est assurée essentiellement dans l'entreprise et est éventuellement complétée par le CFA. Car le CFA, isolé face à une hétérogénéité d'entreprises et d'apprentis qu'il est tenu d'accueillir, rencontre d'assez grandes difficultés. Les relations entre le CFA et les entreprises, dépendantes des relations professionnelles, ne

sont pas ou peu organisées. L'apprentissage apparaît moins comme un mode de formation que comme un marché du travail particulier, et l'organisme gestionnaire représente plus qu'il n'organise les intérêts multiples de nombreuses petites entreprises relevant de plusieurs secteurs d'activité.

La concertation, l'action collective sont au contraire à la base de l'apprentissage concerté. Le pôle principal n'est plus l'entreprise, mais le CFA. C'est lui qui assure la formation pratique et exerce une influence déterminante sur le recrutement. Le CFA ne fait pourtant que mettre en œuvre une véritable politique de l'apprentissage conçue comme mode de formation. Cette politique peut être élaborée soit par les organismes gestionnaires, soit par d'autres institutions représentant le secteur ou la profession, soit par un ensemble moins organisé d'entreprises. Ainsi le CFA joue un rôle d'autant plus important en matière de formation que les entreprises ne sont plus un ensemble atomisé, mais une collectivité unie par des intérêts communs, une politique de formation commune, prise en charge de façon plus ou moins institutionnalisée.

Ce document est édité par le CEREQ et communiqué sur demande.

# LES ÉQUIPES ASSOCIÉES AUSSI

M.C. CHALLIER. — « Formation continue et accès à l'emploi en Midi-Pyrénées (L'insertion professionnelle des stagiaires de niveau V) ».

Toulouse, Centre d'Études Juridiques et Économiques de l'Emploi, 1984.

L'enquête analyse les trajectoires professionnelles des personnes, essentiellement des jeunes, qui ont bénéficié d'une formation continue en 1981. Les cheminement individuels, saisis en amont et en aval du stage, permettent de définir les états « ultimes » et les états « transitoires ». La pertinence de certains résul-

tats de la théorie économique est d'abord soulignée et ensuite sont abordées les onze monographies par spécialités. Le processus d'insertion professionnelle est, dans l'ensemble, lent mais les moyennes cachent de grandes disparités.

Cette étude est disponible au Centre d'Études Juridiques et Économiques de l'Emploi, service Documentation, Université des Sciences Sociales de Toulouse, place Anatole-France TOULOUSE CEDEX. Téléphone (61) 21-17-15.

## fréquence BREF

### LES CHEMINS DE LA LECTURE

Fichier thématique n° 3 : Nouvelles technologies. Observatoire des Ressources audiovisuelles pour l'Éducation Permanente (ORAVEP).

Analyse de 176 documents audiovisuels sur les nouvelles technologies présentée sous forme de riches contenant :

- un descriptif du sujet traité et du mode de traitement ;
- les adresses des distributeurs ;
- les conditions d'accès au document ;
- les supports de diffusion.

Le fichier comprend aussi un fichier thématique de recherche rapide.

ORAVEP - Centre INFFO 92080 PARIS LA DEFENSE - CEDEX 07. (778-13-50).

#### Informations continues

Ce bulletin destiné aux spécialistes de la formation continue offre un ensemble d'informations (textes officiels, revue de presse, actualités relatives à l'Académie de Paris) en matière de formation continue.

DAFCO de Paris - Service Documentation - 47, rue des Ecoles 75005. Téléphone : 633-57-08.

### BREF RENCONTRES

Le Congrès international d'éducation et de technologie qui se déroulera à Vancouver, Canada, du 22 au 25 mai 1986 examinera l'impact de la nouvelle technologie sur l'éducation, la culture et la société. Sept thèmes constitueront le point central de l'organisation du programme :

- Enseignement, apprentissage et technologie,
- Gestion et technologie,
- Formation et emploi,
- La société future,
- Innovations,
- Besoins spécifiques et technologie,
- Principes et planification.

Renseignement : L'Association des commissaires d'écoles de Colombie-Britannique, 1155 8<sup>e</sup> avenue ouest Vancouver, Colombie-Britannique Canada V6H 1C5. Téléphone (604) 734-27-21.

« Rue des Écoles ». Organisé par la Fédération des Industries Électriques et Électroniques. Sur 600 m<sup>2</sup>, une vingtaine d'exposants (FIEE, GIEL, ONISEP, Éducation Nationale, Chambre de Commerce, IDHEC, SUPELEC, etc.) présenteront aux jeunes un panorama très complet des filières de formation préparant aux métiers qu'offrent les industries électriques et électroniques.

En exclusivité, les jeunes pourront aussi préparer eux-mêmes leur avenir grâce à ORIENTELEC, un programme d'orientation basé sur micro-ordinateur et accessible grâce à 10 terminaux Minitel. La promotion de la Rue des Écoles, assurée avec le concours du Ministère de l'Éducation Nationale, vise à sensibiliser les chefs d'établissements, les enseignants et les élèves de 12-18 ans de la région d'Île de France. Paris la Défense, Centre National des Industries et des Techniques. Du 10 au 17 mars 1985.

Reproduction autorisée à condition expresse de mentionner la source. Depot légal n° 49-459.  
Administration CEREQ, 9, rue Sextius-Michel, 75732 PARIS CEDEX 15. Tél. : 575.62.61  
Directeur de la publication : Paul-Pierre VALLI - Rédaction : Service d'information et de documentation.  
Commission Paritaire n° 1063 ADEF