

Les secrétaires de demain... matin

Marie-Christine Clément

Number 51, October 1983

Le français au secteur commercial

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/55378ac>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Les Publications Québec français

ISSN

0316-2052 (print)

1923-5119 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Clément, M.-C. (1983). Les secrétaires de demain... matin. *Québec français*, (51), 56-57.

Les secrétaires de demain... matin

marie-christine clément



« Certains patrons disent: « On n'a plus les secrétaires qu'on avait! », plusieurs déjà reconnaissent que non seulement ils n'ont plus les secrétaires qu'ils avaient mais aussi qu'ils n'auront plus, bientôt, les secrétaires qu'ils ont aujourd'hui. En effet, la révolution technologique est en train de transformer radicalement presque toutes les activités de bureau et, du même coup, les tâches de ceux et de celles qui y travaillent.

La bureautique ou la révolution dans le bureau

Le bureau d'une entreprise, c'est essentiellement le département où les patrons et un certain nombre d'employés recueillent, traitent et diffusent toutes les informations nécessaires au fonctionnement interne, et toutes celles qu'exigent les relations de l'entreprise avec les clients ou d'autres entreprises. Le traitement de l'information et la communication sont les deux activités-clés d'un bureau.

Dans une entreprise de moindre importance, la masse des informations à recueillir, à stocker, à analyser, à organiser en

vue de leur diffusion est énorme, et les activités de communication se multiplient de façon incroyable. Outre le fait d'avoir à traiter beaucoup d'informations et d'avoir à assurer beaucoup d'échanges, les entreprises, particulièrement celles qui ont des concurrents, doivent le faire avec rapidité et efficacité. C'est une condition de survie.

Ces deux facteurs ont stimulé le développement de la technologie de bureau et tous les raffinements qu'on connaît. Songez, par exemple, au téléphone: il peut enregistrer vos appels pendant que vous êtes absent, vous mettre en contact avec plusieurs interlocuteurs à la fois et, branché sur le modem, recueillir ou transmettre les données de l'ordinateur. Les machines à écrire deviennent des appareils de traitement de textes, dictionnaire inclus, couplés à des imprimantes... Ajoutez à cela les systèmes de télécommunication (CNCP) et tous les logiciels d'ordinateur... Dans une usine où les robots remplacent la main-d'œuvre, vous devinez que c'est le bureau qui prend toute l'importance... Les bureaux ne sont plus ce qu'ils étaient... les secrétaires ne peuvent plus être ce qu'elles étaient.

« La bureautique implique (...) non seulement des technologies mais également des procédures, l'aménagement des structures, la reconversion des méthodes de travail, la formation du personnel, l'ergonomie des postes de travail, la prise en compte de critères psychologiques, sociaux, etc. Répétons-le, cette caractéristique est fondamentale, et trop souvent ignorée ou délaissée dans le débat actuel au seul profit des aspects technologiques. » (Jean-Paul De Blasis)

La bureautique, loin de se vouloir une machine de guerre dirigée contre une catégorie particulière d'agents, les personnes d'exécution, est là pour, au contraire, améliorer leurs conditions de travail en éliminant les tâches répétitives et fastidieuses, et leur ouvrir d'autres horizons où ils pourront mettre en valeur leurs capacités.

« La bureautique implique tous les personnels de la pyramide hiérarchique et il ne saurait y avoir dans ce domaine de catégories protégées, à l'abri de l'évolution. Au contraire, les fonctions de direction et d'encadrement seront très certainement celles qui feront l'objet des plus grandes transformations. Leurs titulaires devront alors revoir leurs méthodes, leur comportement et leurs habitudes de travail. (Jean Martineau)

Les secrétaires

Les secrétaires ne pourront, et même déjà ne peuvent plus, se contenter d'acquérir les techniques de base comme la sténographie et la dactylographie.



Formation des futures secrétaires

La secrétaire, dans sa conception traditionnelle, est en voie de disparition. Lui succède déjà la secrétaire polyvalente, généraliste, capable non seulement de manipuler les appareils mis à sa disposition pour accroître son efficacité et lui éviter les tâches fastidieuses, mais aussi de composer et de rédiger des textes et surtout d'organiser et de coordonner toutes les activités inhérentes à son poste avec celles des collègues de son service et des autres services; elle doit être en mesure de travailler en équipe, d'échanger des informations, de répartir le temps machine, de collaborer directement à l'accroissement de l'efficacité de l'entreprise.

En effet, les immenses progrès reliés aux puces donnent la possibilité à tous les bureaux de se procurer des ordinateurs et des appareils de traitement de textes. On voit donc apparaître la génération des secrétaires qui devront connaître toutes les possibilités de l'appareil de traitement de textes et des programmes qui peuvent s'y intégrer.

Elle aura aussi des rudiments d'informatique et connaîtra l'ordinateur et ses applications. Elle pourra donc faire de la manipulation de textes, de la prise en mémoire, du transfert de textes d'un bureau à un autre par télécommunication, de l'extraction de textes, par exemple, pour la mise à jour de listes, etc.

Facile d'accès aux profanes, les logiciels de la quatrième génération seront de plus en plus utilisés dans les bureaux. On pense qu'à l'avenir les appareils seront utilisés à 50% par les secrétaires et à 50% par les patrons.

L'implantation de la *bureautique*, telle que nous l'avons déjà définie, rendra certainement le travail beaucoup plus intéressant et plus enrichissant pour les secrétaires.

En plus de réaliser des économies de temps, la machine absorbe le travail routinier, inutile (comme de retaper quatre fois la même lettre!), elle prend en charge l'aspect « cosmétique », répétitif, ennuyeux.

De l'avis des grandes entreprises, la secrétaire deviendra une secrétaire administrative.

Cette affirmation est vérifiable à la Banque Fédérale de Développement où le système est décentralisé. On y retrouve une unité centrale avec une vingtaine de postes décentralisés intégrant le traitement de textes, le traitement de données et la télécommunication.

Cette solution fait appel à beaucoup plus de généralistes et à beaucoup moins de spécialistes. En effet, s'il y avait centralisation, la secrétaire serait une opératrice; or ce poste ne correspondra plus d'ici peu aux besoins même de la grande entreprise.

Avec l'avènement de la bureautique, les connaissances techniques seront de plus en plus appréciées et recherchées. Une formation de base appropriée doublée d'une polyvalence dans les domaines de pointe seront les atouts indispensables aux futures secrétaires. Celles-ci agiront comme « agent d'information » et seront appelées à faire davantage de travail administratif.

Les établissements scolaires qui prendront en charge la formation des secrétaires de bureau électronique ne devront pas négliger la dimension de la formation de la personne. En effet, dans un milieu où toutes les tâches tendront à être automatisées, il ne faudrait pas fabriquer des exécutants automatés. La future secrétaire sera beaucoup plus fréquemment en rapport avec son supérieur immédiat, ses collègues, les clients, les différents services et le personnel de l'entreprise en général à tous les niveaux hiérarchiques. Plus que jamais, les nouvelles fonctions requièrent des aptitudes de « communicativité », d'adaptabilité, de créativité. Il revient à l'école de développer ces qualités.

Dans le bureau de l'avenir, la secrétaire passera

- 15% de son temps à dactylographier
- 30% au téléphone et agenda
- 55% en recherche d'informations

Il faudra donc développer les aptitudes mais aussi les attitudes. Aujourd'hui, les critères de sélection reposent sur les qualités personnelles telles que l'esprit d'équipe et d'initiative, l'imagination, l'aptitude à travailler sous pression, le raisonnement, le sens critique et enfin... une bonne mémoire, essentielle à l'utilisation exacte de plus de 300 fonctions possibles des ordinateurs et autres appareils.

Le point de vue des employeurs

Déjà les employeurs nous ont fait part de leur grand besoin de « généralistes » ayant de bonnes connaissances de la bureautique et des outils utilisés, une formation de base en informatique et en gestion et, il va sans dire, la maîtrise des langues maternelle et seconde.

Ils souhaitent que leurs futurs employés connaissent l'organisation dans un bureau, la gestion de documents, l'administration automatisée.

Enfin, ils auront acquis une formation plus poussée et une expérience pratique à l'occasion de stages dans l'industrie.

L'École, les programmes et les enseignants

L'école n'a pas encore vraiment réagi à l'évolution rapide de la technologie. À l'heure actuelle, ce sont les entreprises elles-mêmes, parfois avec l'aide d'institutions privées, qui assurent la formation de base du personnel. Les compagnies qui produisent les nouveaux équipements offrent des stages d'initiation ou de formation. Les institutions scolaires ne tiennent pas suffisamment compte de ces nouveaux besoins de formation: elles doivent rapidement renouveler les programmes et les équipements; elles doivent rapidement assurer le perfectionnement des enseignants et des enseignantes.

Tout cela ne peut se faire que si les responsables de la formation en commerce et en secrétariat travaillent en étroite collaboration avec les entreprises elles-mêmes, et que si les entreprises, conscientes de leur rôle social, se prêtent à cette collaboration.

Comme les besoins des entreprises évoluent rapidement, il y a tout lieu de croire que cette collaboration devra être continue et qu'elle ne se limitera pas à l'opération de renouvellement des programmes et des équipements. Elle devrait s'étendre à la formation des maîtres par l'organisation de stages périodiques dans le milieu des affaires.

Ces échanges permettraient un réajustement continu des contenus d'apprentissage. Cela donnerait aux élèves de meilleures chances de s'insérer dans le marché du travail et d'y réussir. ■

EMPLOIS CRÉÉS EN 1990 (par milliers)

Serveurs	360
Employés	378
Employés de rest.	400
Camionneurs	415
Infirmiers	438
Caissiers	452
Commis	479
Gardiens d'immeubles	501
Garçons de salle	508
Secrétaires	700

Ces prévisions proviennent du Bureau des statistiques du Travail à Washington (d'après le magazine *Fortune*, mai 1983). On constate que les secrétaires ne sont guère menacées par l'arrivée de la bureautique.