

# ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

## SECRÉTARIAT

---

### ÉTUDE PRÉLIMINAIRE

*la* **FORMATION**  
**PROFESSIONNELLE et**  
**TECHNIQUE**

Québec 

# **ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE**

## **SECRÉTARIAT**

---

***ÉTUDE  
PRÉLIMINAIRE***

## **Recherche et rédaction**

Chantal Beaudry

## **Coordination**

Louis Toupin

## **Supervision**

Louise Charlebois, responsable de secteur, Direction générale de la formation professionnelle et technique

Claude Comtois, responsable de secteur, Direction générale de la formation professionnelle et technique

## **Mise en pages, Infographie et Impression**

CSE Formation • Conseil • Technologie

## **Révision linguistique**

Sous la responsabilité de la Division des services linguistiques du Ministère

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 1996 — 96-0713

ISBN 2-550-30835-2

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 1996

## **REMERCIEMENTS**

L'auteure tient à remercier les secrétaires, les établissements d'enseignement, les organismes publics et parapublics, les entreprises, les agences de placement et le club de recherche d'emploi qui ont collaboré à la présente étude.

## AVANT PROPOS

La présente Étude préliminaire est le résultat d'un vaste travail de consultation s'appuyant tout d'abord sur les orientations découlant du *Portrait de secteur Administration, commerce et informatique*, de juin 1995, portant sur le travail de bureau. L'objet de ce Portrait de secteur était de cerner la réalité de fonctions de travail que l'on sait en transformation rapide, compte tenu que le travail de bureau connaît et connaîtra, au cours des prochaines années, une profonde mutation sous les poussées conjuguées des nouvelles technologies de l'information et des nouvelles formes d'organisation du travail.

Cette Étude préliminaire s'inscrit dans la mouvance du Portrait de secteur en travail de bureau. Elle vise cependant à cerner davantage la réalité d'une fonction de travail, celle de secrétaire, afin d'en comprendre la dynamique interne et de la comprendre dans une logique de progression de carrière. En effet, l'on sait maintenant que le secrétariat n'est plus cette profession aux frontières limitées. Déjà cette fonction de travail conduit ceux et celles qui l'exerce à de nouvelles avenues dont celle du travail de coordination et celle de l'éditique. Cette Étude préliminaire cerne davantage (la dimension secrétariat).

Un premier objectif méthodologique de cette Étude préliminaire a consisté à se rapprocher de ceux et celles qui exercent la fonction de travail, notamment afin de préparer une éventuelle Analyse de situation de travail. Plusieurs moyens ont été mis en oeuvre pour ce faire.

Une abondante littérature, locale et étrangère, a été consultée afin d'explorer les tendances qui affectent le travail de bureau. Des données statistiques, provenant surtout de la Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre, ont été interprétées dans le but de dégager un portrait de la situation actuelle de l'emploi et appréhender celle qui prévaudra au cours des prochaines années. De plus, les annonces d'offre d'emploi dans les journaux et dans les centres de main-d'oeuvre ont été examinées. Elles ont permis d'aborder les nouvelles réalités du travail de bureau de la manière dont elles se présentent le plus immédiatement aux finissants et aux finissantes des programmes du secondaire et du collégial.

Une vaste consultation sur le terrain a aussi été entreprise dans le cadre de cette étude. De multiples contacts téléphoniques avec des intervenants clés dans les entreprises ont été fait à partir d'une grille de question préétablie. De plus, un sondage postal a été fait auprès des employeurs et du personnel de secrétariat. Ce sondage avait pour but de recueillir des informations de première main auprès de ceux et celles qui vivent actuellement les nouvelles réalités du travail de bureau. Bien que reposant sur une méthodologie qualitative, ce sondage répondait aux critères d'une démarche rigoureuse et critériée. En effet, les questions posées aux employeurs et aux secrétaires reposaient sur un cadre de référence préétabli permettant les compilations, les comparaisons et les interrelations. De même, le plan d'échantillonnage a répondu aux contingences suivantes : région, secteur, taille des entreprises. Et ce, afin que les informations recueillies reflètent une variété de situation. Dans l'ensemble, la réponse des employeurs et des secrétaires à ce sondage a été plus que positive.

Le second objectif méthodologique de cette Étude préliminaire était de cerner la réalité des programmes de formation, notamment sous l'angle de leur accessibilité, de leur adéquation avec les besoins du marché du travail et de l'harmonisation de ceux-ci entre le secondaire et le collégial. Pour ce faire une étude approfondie de l'offre de formation, tant au secondaire et au collégial, a été entreprise. Cette offre de formation a ensuite été confrontée avec les données disponibles les plus récentes provenant des opérations relance du secondaire et du collégial.

Finalement, signalons qu'une méthode uniforme de présentation des résultats a été privilégiée afin de faciliter la comparaison des résultats d'un étude préliminaire à l'autre. De surcroît, l'interprétation des résultats, tant ceux provenant du sondage que ceux provenant de l'analyse de l'offre de service, a été minimisée afin de donner, à cette étape-ci, la forme la plus objective aux débats et aux enjeux confrontant ce secteur d'enseignement.

## **FAITS SAILLANTS ET RECOMMANDATIONS**

### **Secrétariat**

#### **PROBLÉMATIQUE**

L'implantation massive de nouvelles technologies de l'information et surtout de la micro-informatique, a considérablement modifié le travail de bureau et l'organisation du travail. La tâche, la place et le rôle des secrétaires\* s'en sont trouvés transformés, mais à la pièce, pourrait-on dire. Chaque employeuse ou employeur réagit à sa façon devant les nouvelles contraintes qui s'imposent à elle ou à lui. À la limite, parler de secrétariat, c'est parfois ne plus savoir de quoi on parle.

Si la fonction de secrétaire existe toujours, et il ne semble pas qu'elle soit destinée à disparaître, l'outil de travail qu'est le logiciel, permet une plus grande polyvalence. De nouveaux profils professionnels se sont dessinés; hausse de la qualification, diversité des modèles organisationnels et mobilité professionnelle sont à l'ordre du jour.

La maîtrise de l'informatique (utilisation judicieuse et efficace des logiciels de travail) et de la langue écrite, ainsi que le bilinguisme (à tout le moins fonctionnel) constituent les principales compétences de la secrétaire dont le rôle en matière de tenue de bureau a évolué.

Un travail nécessaire, une voie de promotion ou de mutation, un tremplin vers d'autres cieux informatisés, ainsi peut-on décrire le secrétariat, une fonction dont les définitions sont multiples, qui est assortie d'un titre, soit celui de secrétaire, qui est contesté et d'un diplôme insuffisamment reconnu. Seules la maîtrise de l'informatique, la langue et l'expérience sont considérées comme des éléments de qualification professionnelle, dans le contexte actuel de restructuration économique générale, où impartition et sous-traitance concurrencent l'engagement de personnel salarié.

Il faut à présent cerner, au regard de la formation initiale, de l'expérience et du perfectionnement professionnel, les modèles relatifs à la diversité et à la fonction de travail et les voies de la progression professionnelle, de façon que l'école puisse s'adapter à l'évolution qu'engendrent les nouvelles technologies de l'information et soutenir ce qui pourrait bien être la professionnalisation d'un métier de soutien.

\*Note : Cette étude porte sur la fonction de travail qu'on a désignée dans le Portrait de secteur, division Travail de bureau, par l'appellation adjointe afin de la distinguer de celle d'éditrice et de coordonnatrice. On a voulu par cette appellation cerner la réalité de la secrétaire généraliste.

On a toutefois dû dans la présente étude se rapporter à la fonction de travail de secrétaire, qui figure comme telle dans la CNP.

## CONSTATS SUR LA FONCTION DE TRAVAIL

Examiner la fonction de travail de la secrétaire, c'est s'engager sur un terrain mouvant, et constater les mutations profondes que les nouvelles technologies de l'information ont suscitées et continuent de susciter.

C'est d'abord parler de l'outil plus que des tâches, puisque l'outil a entraîné la redéfinition du travail de bureau et transformé les rapports sociaux le régissant. Nouvelle répartition des tâches entre les acteurs, émergence de nouvelles tâches, complexité accrue, variété et polyvalence sont autant d'éléments d'une réalité nouvelle. La secrétaire est devenue une professionnelle à part entière, qui possède une expertise nouvelle.

Le travail de bureau demeure cependant une réalité qui comporte des tâches essentielles. La secrétaire apporte maintenant à l'exécution de ces tâches une expertise à double volet, soit l'informatique et la communication.

---

### UN ENSEMBLE DE TÂCHES ESSENTIELLES

---

téléphone et accueil à la clientèle;  
traitement de texte et saisie de données ;  
courrier, classement;  
gestion de la documentation;  
planification des réunions et de l'agenda;

---

---

### UNE DOUBLE EXPERTISE

---

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| informatique  | (utilisation de logiciels); |
| communication | (langues).                  |

---

Examiner la fonction de travail de la secrétaire, c'est aussi constater les réponses variées apportées à une transformation majeure des règles du jeu.

Spécialiste du traitement de texte et de l'écrit, la secrétaire voit un éventail de nouvelles tâches se greffer aux tâches dites traditionnelles et de nouvelles orientations professionnelles s'offrir à elle, grâce à sa maîtrise des outils informatiques et de la langue.

En raison de changements dans la définition, l'organisation et la répartition du travail de bureau, la secrétaire est une professionnelle autonome et polyvalente, dont les tâches sont plus complexes et les responsabilités, plus grandes. La qualification est à la hausse.

Si l'économie va mal, la secrétaire joue toujours un rôle nécessaire de par sa contribution propre et hautement spécialisée. La secrétaire doit faire face à une réduction du nombre des emplois et à la

précarité. Tout se joue sur le terrain des compétences. On peut dire qu'il y aura toujours de l'emploi pour les secrétaires compétentes, en dépit de perspectives d'engagement peu prometteuses pour l'instant.

Il reste que le prestige des nouvelles technologies de l'information n'a pas rejailli sur le statut professionnel de la secrétaire. Mais peut-être que les jeux ne sont pas encore faits...

#### EN RÉSUMÉ :

---

une mutation profonde;  
des tâches essentielles;  
une expertise de fond;  
une hausse de la qualification;  
des responsabilités accrues;  
une autonomie nouvelle et  
de nouveaux horizons.

---

## CONSTATS SUR LA FORMATION

Dans l'ensemble, les secrétaires ont suivi une formation, elles sont titulaires d'un diplôme, et sont des adeptes du perfectionnement professionnel. Le niveau de qualification a déjà commencé à s'élever.

Même si le titre et le diplôme sont peu valorisés, on dénote :

- une satisfaction générale pour ce qui est de la formation initiale des secrétaires, peu importe l'ordre d'enseignement;
- la nécessité d'une meilleure connaissance de la langue française;
- la nécessité d'un bilinguisme fonctionnel dans certaines régions.

L'examen attentif des composantes de la formation continue permet de constater que des objectifs différents sont visés, soit :

- l'intégration au milieu de travail;
- la mise à jour des connaissances (utilisation des logiciels);
- l'approfondissement de savoirs fondamentaux (français, rédaction, anglais);
- l'acquisition de nouveaux savoirs liés à l'avancement professionnel.

L'informatique constitue la composante de la formation continue que l'on privilégie : nouveaux systèmes, nouveaux logiciels, dernière version des logiciels courants, fonctions avancées. Le développement en bureautique passe par l'informatique. Encore une fois, l'informatique est au coeur de la profession; c'est souvent le milieu de travail qui détermine les besoins de perfectionnement professionnel liés à l'informatique.

Enfin, on peut dire que la formation continue fait partie intégrante de la carrière de la secrétaire à différents titres. Les nouvelles technologies de l'information ne cessent de donner lieu à l'arrivée sur le marché de nouveaux produits, et le cheminement de carrière passe par la combinaison de l'expérience et de l'acquisition d'un savoir formalisé.

La formation initiale en secrétariat est donnée à deux ordres d'enseignement différents. Les programmes offerts diffèrent quant à la durée, aux conditions d'admission et à la place réservée à la formation générale. Au collégial, on semble accorder plus de place aux nouvelles technologies de l'information.

## **PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION**

Discuter de la pertinence de l'offre de formation en secrétariat peut relever de la gageure. Employeurs et secrétaires boudent le titre de la fonction de travail, l'offre d'emploi est descriptive et les fonctions de secrétaire, de réceptionniste et de commis-comptable y sont allégrement confondues. Le diplôme est peu valorisé, seules en tirent fierté les titulaires d'un DEC en Techniques de bureau. Les employeurs reconnaissent toutefois privilégier, en cette période de compressions budgétaires et de pénurie d'emplois, le diplôme d'un ordre élevé, même si un diplôme moins prestigieux convient.

La fonction de travail elle-même semble nous échapper, tant le modèle de référence a été modifié :

- disparition de la fonction de secrétaire dans certains secteurs;
- marginalisation du rôle de soutien;
- autonomie professionnelle;
- nouvelles fonctions techniques et paraprofessionnelles;
- formation continue inhérente à l'exercice de la profession.

En analysant la mutation de la fonction de secrétaire qui a découlé de l'implantation massive des technologies de l'information, on devrait pouvoir expliquer les phénomènes suivants : caractère incontournable du travail de bureau, polyvalence, polyfonctionnalité, concentration, spécialisation et diversité des modèles organisationnels.

Si on se situe dans la perspective du cheminement professionnel, on constate que les contraires cohabitent, d'autant plus qu'en général les postes offerts aux sortantes sont à peu de choses près des postes de secrétaires généralistes. On a donc une définition de base de la fonction de travail qui permet la modification des tâches et des responsabilités en fonction des besoins de l'entreprise et de l'expertise de la secrétaire, qui repose sur la maîtrise de la langue et des outils informatiques. L'expérience de travail et la connaissance du milieu sont déterminantes du point de vue des promotions ou des mutations.

L'offre de formation correspond aux besoins et aux souhaits des uns et des autres. Les employeurs se disent satisfaits des secrétaires diplômées, indépendamment du diplôme, mais ils formulent une réserve de taille, leur maîtrise du français et leur connaissance de l'anglais sont insuffisantes. Le problème est d'autant plus grave que la langue constitue une des composantes de l'expertise de la secrétaire. Cependant, le niveau de bilinguisme requis varie selon les régions et les entreprises.

L'importance de la formation continue dans la vie professionnelle de la secrétaire a aussi des répercussions. La fonction de secrétaire revêt un dynamisme nouveau, à la mesure de la hausse générale des qualifications. Une plus grande complexité des tâches, l'autonomie et des responsabilités caractérisent désormais la fonction de secrétaire.

## RECOMMANDATIONS

À la lumière des avis recueillis et de l'examen des programmes offerts, il appert qu'il serait pertinent, de manière générale :

- ▶ d'enrichir la formation initiale;
- ▶ de promouvoir le perfectionnement professionnel;
- ▶ d'éviter les dédoublements et les chevauchements.

Dans l'enrichissement de la formation initiale, on tient compte de la hausse des qualifications exigées dès l'entrée sur le marché du travail. On prévoit donc améliorer :

- ▶ la maîtrise du français
  - ▶ qualité de la langue parlée
  - ▶ qualité du code écrit (grammaire, syntaxe, orthographe)
  - ▶ rédaction générale
  - ▶ révision
- ▶ le niveau de bilinguisme
  - ▶ qualité de la langue parlée
  - ▶ transcription sans fautes

Le perfectionnement professionnel doit permettre la poursuite du cheminement de carrière et prévoir :

- ▶ la mise à jour des connaissances au regard des outils informatiques et télématiques
- ▶ une meilleure connaissance de la langue maternelle
  - ▶ maîtrise du code écrit
  - ▶ rédaction spécialisée
- ▶ un bilinguisme de plus haut niveau
  - ▶ rédaction en langue seconde
  - ▶ correction
  - ▶ éléments de traduction
- ▶ l'acquisition d'une troisième langue, l'espagnol
- ▶ des cours de spécialisation destinés à la secrétaire d'expérience
  - ▶ gestion
  - ▶ éditique
  - ▶ formation
  - ▶ autres (selon les besoins)

On doit cependant dans l'organisation du perfectionnement professionnel faire preuve de souplesse et tenir compte des éléments suivants :

- ▶ diversité des besoins selon les régions et les entreprises;
- ▶ caractère «maison» des voies d'avancement professionnel des secrétaires;
- ▶ évolution rapide des nouvelles technologies de l'information.

Compte tenu de la satisfaction en ce qui a trait aux qualifications des secrétaires titulaires d'un diplôme, la formation initiale pourrait permettre l'exercice de la fonction de «secrétaire généraliste», compte tenu de l'importance de la maîtrise du français, un effort particulier devrait être fait pour relever sensiblement le niveau des sortantes en la matière, compte tenu de l'importance d'une connaissance fonctionnelle de l'anglais, on devrait relever le niveau des sortantes en la matière, compte tenu de l'évolution constante de la bureautique, on pourrait en faire l'armature de la formation continue des secrétaires, il est proposé :

- ▶ que le programme de formation initiale soit enrichi de cours de français, de façon que la secrétaire puisse au moins jouer un rôle de soutien efficace et corriger à défaut de pouvoir rédiger;
- ▶ que la formation initiale permette d'acquérir une connaissance fonctionnelle de l'anglais;
- ▶ que l'organisation de la formation continue soit souple et adaptée aux besoins des régions, et que les partenaires sociaux s'associent étroitement à son élaboration et à sa mise en oeuvre;
- ▶ que soit prévu un enseignement plus poussé du français, à titre de perfectionnement professionnel, qui touche la rédaction et la correction;
- ▶ que soit prévu un enseignement plus poussé de l'anglais, à titre de perfectionnement professionnel;
- ▶ que l'offre de formation en secrétariat bureautisé soit revue au regard des besoins de formation continue;
- ▶ qu'on examine de plus près les voies d'avancement professionnel au regard de la maîtrise des outils informatiques, de façon à établir des pistes de perfectionnement professionnel;
- ▶ qu'on départage, au moyen d'une AST, le rôle et les responsabilités des ordres d'enseignement en ce qui a trait à une fonction de travail en pleine mutation.

**ÉTUDE PRÉLIMINAIRE - SECRÉTARIAT**  
**Division Travail de bureau**

**TABLE DES MATIÈRES**

**LISTE DES TABLEAUX**

**LISTE DES FIGURES**

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PROBLÉMATIQUE</b>                                           | <b>1</b>  |
| <b>SECTION I - PORTRAIT LA FONCTION DE TRAVAIL</b>             | <b>3</b>  |
| 1.1 Description de la fonction de travail                      | 3         |
| 1.1.1 La fonction de travail étudiée                           | 3         |
| 1.1.2 L'appellation                                            | 7         |
| 1.1.3 Les tâches                                               | 11        |
| 1.1.4 Les compétences                                          | 20        |
| 1.2 État du marché du travail                                  | 27        |
| 1.2.1 Les données générales                                    | 27        |
| 1.2.2 Les perspectives d'emploi                                | 28        |
| 1.2.3 La perception des tendances                              | 31        |
| 1.2.4 L'engagement                                             | 33        |
| 1.3 Constats sur la fonction de travail                        | 38        |
| <b>SECTION II - LE POINT SUR LES POSSIBILITÉS DE FORMATION</b> | <b>41</b> |
| 2.1 Formation initiale                                         | 41        |
| 2.2 Formation continue                                         | 42        |
| 2.3 Perfectionnement professionnel et profils de carrière      | 45        |
| 2.4 L'offre de formation                                       | 48        |
| 2.4.1 Les programmes                                           | 48        |
| 2.4.2 Les cours                                                | 53        |
| 2.5 Constats sur la formation                                  | 60        |
| <b>SECTION III - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION</b>        | <b>63</b> |
| <b>SECTION IV - RECOMMANDATIONS</b>                            | <b>65</b> |
| <b>LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS</b>                           | <b>67</b> |
| <b>QUESTIONNAIRE N° 1</b>                                      | <b>69</b> |
| <b>QUESTIONNAIRE N° 2</b>                                      | <b>75</b> |

# L

## ISTE DES TABLEAUX

|            |                                                                                                                 |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1  | Niveau de compétence et nature des postes - CNP .....                                                           | 4  |
| Tableau 2  | Niveaux de compétence B et C - CNP .....                                                                        | 5  |
| Tableau 3  | Titre d'emploi retenus par les employeurs .....                                                                 | 8  |
| Tableau 4  | Titres d'emploi - petites annonces .....                                                                        | 9  |
| Tableau 5  | Tâches les plus fréquemment accomplies .....                                                                    | 12 |
| Tableau 6  | La secrétaire et l'écrit .....                                                                                  | 13 |
| Tableau 7  | Domaines dont relèvent certaines des tâches confiées à la secrétaire .....                                      | 14 |
| Tableau 8  | Logiciels et fonctions informatiques .....                                                                      | 16 |
| Tableau 9  | Logiciels - point de vue de l'employeur .....                                                                   | 17 |
| Tableau 10 | Logiciels - offres d'emploi .....                                                                               | 18 |
| Tableau 11 | Connaissances instrumentales - point de vue des secrétaires et des employeurs .                                 | 21 |
| Tableau 12 | Connaissances instrumentales - petites annonces .....                                                           | 22 |
| Tableau 13 | Habilités nécessaires - point de vue des secrétaires et des employeurs .....                                    | 23 |
| Tableau 14 | Habilités nécessaires - petites annonces .....                                                                  | 24 |
| Tableau 15 | Qualités nécessaires - point de vue des secrétaires et des employeurs .....                                     | 25 |
| Tableau 16 | Les six principaux secteurs de l'activité économique regroupant le personnel de<br>secrétariat .....            | 28 |
| Tableau 17 | Perspectives professionnelles 1994-1997 .....                                                                   | 29 |
| Tableau 18 | Perception des tendances de l'évolution dans l'emploi - point de vue des<br>employeurs et des secrétaires ..... | 32 |
| Tableau 19 | Exigences à l'engagement - petites annonces .....                                                               | 35 |

|            |                                                                                                 |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 20 | Compétences nécessaires et compétences exigées . . . . .                                        | 36 |
| Tableau 21 | Formation initiale - secrétaires d'expérience . . . . .                                         | 41 |
| Tableau 22 | Suggestions concernant la formation initiale - point de vue des employeurs . . .                | 42 |
| Tableau 23 | Perfectionnement professionnel des secrétaires - formation suivie et besoins exprimés . . . . . | 43 |
| Tableau 24 | Perfectionnement professionnel - le point de vue des employeurs . . . . .                       | 44 |
| Tableau 25 | Programme de formation initiale offert au secondaire . . . . .                                  | 50 |
| Tableau 26 | Programmes de formation spécialisée offerts au secondaire . . . . .                             | 51 |
| Tableau 27 | Programme de formation initiale offert au collégial . . . . .                                   | 52 |
| Tableau 28 | Cours du programme d'études offerts au secondaire, DEP Secrétariat 5137 . . .                   | 54 |
| Tableau 29 | Cours des programmes de spécialisation . . . . .                                                | 55 |
| Tableau 30 | Cours du programme d'études offerts au collégial . . . . .                                      | 57 |

# **L**ISTE DES FIGURES

|          |                                   |    |
|----------|-----------------------------------|----|
| Figure 1 | Grand groupe 12 - CNP .....       | 6  |
| Figure 2 | Organigramme des programmes ..... | 49 |

## PROBLÉMATIQUE

L'implantation massive de nouvelles technologies de l'information et surtout de la micro-informatique, a considérablement modifié le travail de bureau et l'organisation du travail. La tâche, la place et le rôle des secrétaires\* s'en sont trouvés transformés, mais à la pièce, pourrait-on dire. Chaque employeuse ou employeur réagit à sa façon devant les nouvelles contraintes qui s'imposent à elle ou à lui. À la limite, parler de secrétariat, c'est parfois ne plus savoir de quoi on parle.

Si la fonction de secrétaire existe toujours, et il ne semble pas qu'elle soit destinée à disparaître, l'outil de travail qu'est le logiciel, permet une plus grande polyvalence. De nouveaux profils professionnels se sont dessinés; hausse de la qualification, diversité des modèles organisationnels et mobilité professionnelle sont à l'ordre du jour.

La maîtrise de l'informatique (utilisation judicieuse et efficace des logiciels de travail) et de la langue écrite, ainsi que le bilinguisme (à tout le moins fonctionnel) constituent les principales compétences de la secrétaire dont le rôle en matière de tenue de bureau a évolué.

Un travail nécessaire, une voie de promotion ou de mutation, un tremplin vers d'autres cieux informatisés, ainsi peut-on décrire le secrétariat, une fonction dont les définitions sont multiples, qui est assortie d'un titre, soit celui de secrétaire, qui est contesté et d'un diplôme insuffisamment reconnu. Seules la maîtrise de l'informatique, la langue et l'expérience sont considérées comme des éléments de qualification professionnelle, dans le contexte actuel de restructuration économique générale, où impartition et sous-traitance concurrencent l'engagement de personnel salarié.

Il faut à présent cerner, au regard de la formation initiale, de l'expérience et du perfectionnement professionnel, les modèles relatifs à la diversité et à la fonction de travail et les voies de la progression professionnelle, de façon que l'école puisse s'adapter à l'évolution qu'engendrent les nouvelles technologies de l'information et soutenir ce qui pourrait bien être la professionnalisation d'un métier de soutien.

\*Note : Cette étude porte sur la fonction de travail qu'on a désignée dans le Portrait de secteur, division Travail de bureau, par l'appellation adjointe afin de la distinguer de celle d'éditrice et de coordonnatrice. On a voulu par cette appellation cerner la réalité de la secrétaire généraliste.

On a toutefois dû dans la présente étude se rapporter à la fonction de travail de secrétaire, qui figure comme telle dans la CNP.

## SECTION I - PORTRAIT LA FONCTION DE TRAVAIL

Dans le domaine du secrétariat, la fonction de travail prête à plusieurs interprétations. L'informatique et les nouvelles technologies de l'information ont transformé le travail de bureau. La mutation est loin d'être achevée et dans un contexte où les repères traditionnels disparaissent, il peut s'avérer difficile de cerner le rôle, les tâches et les responsabilités de la secrétaire.

On s'est appuyé dans cette étude sur une série d'entrevues téléphoniques avec des employeuses et des employeurs, des secrétaires, des organismes et des agences de placement et sur les réponses à deux questionnaires destinés aux employeuses ou aux employeurs et aux secrétaires, ainsi que sur l'analyse des petites annonces.

### 1.1 Description de la fonction de travail

#### 1.1.1 La fonction de travail étudiée

Dans la *Classification nationale des professions* (CNP), le personnel affecté au travail de bureau est réparti en deux grands groupes, soit le groupe 12, «personnel spécialisé en administration et travail de bureau» et le groupe 14, «personnel de bureau».

La secrétaire ne figure que dans un seul de ces deux groupes, soit le premier.

Dans la CNP, les grands groupes professionnels sont classés en fonction de quatre niveaux de compétence (A, B, C et D). Le deuxième chiffre attribué au code de la CNP dans chaque groupe indique le niveau de compétence le plus fréquemment exigé par les employeurs. On trouvera au Tableau 1 les éléments pertinents de la codification de la CNP.

**TABLEAU 1**  
**Niveau de compétence et nature des postes - CNP**

| DEUXIÈME<br>CHIFFRE DU CODE<br>DE LA CNP | NIVEAU DE<br>COMPÉTENCE | NATURE DES POSTES                                    |
|------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|
| 1                                        | A                       | Postes professionnels                                |
| 2 ou 3                                   | B                       | Postes techniques, paraprofessionnels et spécialisés |
| 4 ou 5                                   | C                       | Postes intermédiaires                                |
| 6                                        | D                       | Postes élémentaires et manoeuvres                    |

On trouvera au Tableau 2 la définition des niveaux de compétence B et C, tels qu'ils sont énoncés dans la CNP.

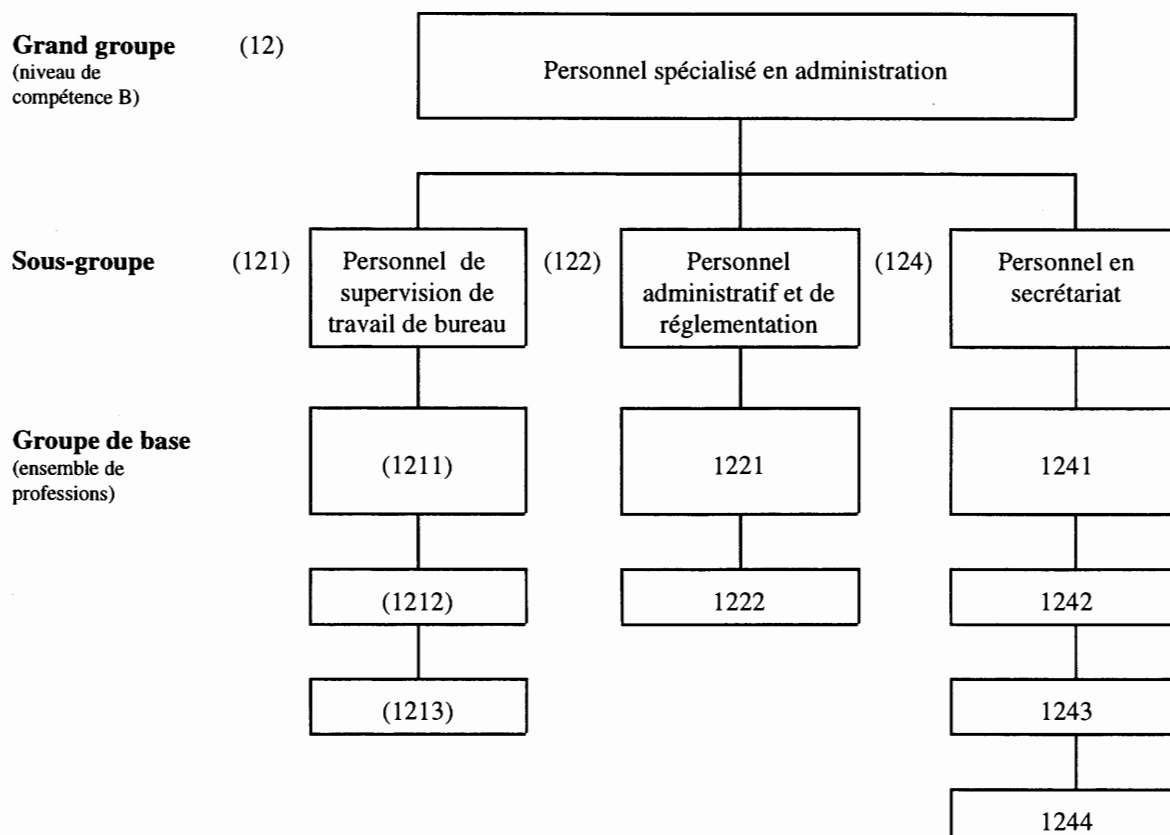
**TABLEAU 2**  
**Niveaux de compétence B et C - CNP**

|                                   | ÉTUDE ET FORMATION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | AUTRES CRITÈRES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NIVEAU DE<br/>COMPÉTENCE B</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Deux à trois ans d'études postsecondaires dans un collège communautaire, un cégep ou un institut de technologie.</li> <li style="text-align: center;"><i>ou</i></li> <li>▸ Deux à quatre ans d'apprentissage.</li> <li style="text-align: center;"><i>ou</i></li> <li>▸ Deux à quatre ans d'études secondaires et plus de deux ans de formation en cours d'emploi, des cours de formation externe ou une expérience de travail propre au domaine.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Le niveau de compétence B a été attribué au personnel qui assume des responsabilités de supervision.</li> <li>▸ Le niveau de compétence B a été attribué au personnel qui assume des responsabilités importantes dans les domaines de la santé et de la sécurité (par exemple, les pompiers, les agents de police et les infirmières auxiliaires autorisées).</li> </ul> |
| <b>NIVEAU DE<br/>COMPÉTENCE C</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Un à quatre ans d'études secondaires.</li> <li>▸ Jusqu'à deux années de formation en cours d'emploi, des cours de formation externe ou une expérience de travail propre au domaine.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Le grand groupe 12, « personnel spécialisé en administration et en travail de bureau », se subdivise en trois sous-groupes, dont un précisement de travail de secrétariat (Figure 1). La subdivision a été effectuée en fonction de champs de compétence clairement déterminés, soit :

- la supervision (12.1);
- l'administration et la réglementation (12.2);
- le secrétariat (12.4).

**Figure 1**  
**Grand groupe 12 - CNP**



Le sous-groupe 124, «Personnel en secrétariat», est subdivisé lui-même en quatre groupes de base, en fonction de spécialisations claires :

- secrétaire (sauf juridique et médicale) (1241);
- secrétaire juridique (1242);
- secrétaire médicale (1243);
- rapporteuse et audiotypiste médicale (1244).

Cette étude porte sur la fonction de travail de secrétaire, groupe de base 1241, «secrétaire (sauf juridique et médicale)», rattaché au grand groupe 12, niveau de compétence B (poste technique, para-professionnel et spécialisé).

Sur le terrain, la compartimentation n'est pas aussi précise. Compte tenu de la pratique en matière d'engagement, de classification des emplois, d'organisation du travail et de cheminement de carrière, la secrétaire peut assumer les différentes fonctions de travail du grand groupe 12, ou une partie des

tâches liées à ces fonctions. Il y a un flou, une zone d'incertitude, des imprécisions et des frontières à comprendre.

Les secrétaires (groupe de base 1241) sont clairement démarquées, dans la pratique, des secrétaires médicales (groupe de base 1242) et des secrétaires juridiques (groupe de base 1243) ainsi que des rapporteuses et des audiotypistes médicales (groupe de base 1244), dans la mesure où on ne leur reconnaît pas de spécialité. Ce sont donc les différents aspects de la fonction de travail de secrétaire (groupe de base 1241) qu'il convient d'étudier.

### **1.1.2 L'appellation**

Dans la CNP, l'appellation secrétaire est réservée au groupe de base 1241, les groupes de base 1242 et 1243 renvoyant à une fonction spécialisée (médicale et juridique). Sont retenues comme autres appellations d'emploi appropriées, les expressions :

- secrétaire de direction;
- secrétaire particulière;
- secrétaire technique.

Dans la CNP, les appellations suivantes, qui sont associées à d'autres groupes de base du même grand groupe, sont rejetées :

- adjointe de direction;
- direction de bureau ou agente d'administration.

La détermination du titre d'un poste n'est cependant pas aussi aisée; ainsi utilise-t-on un grand nombre de titres. Certains titres constituent une description précise de la fonction, tandis que d'autres renvoient à l'ordre hiérarchique : commis, réceptionnistes et adjointes de direction, par exemple. On trouvera au Tableau 3, des titres d'emploi qui ont été retenus par les employeurs.

**TABLEAU 3**

**Titre d'emploi retenus par les employeurs (N=15)**

| TITRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Secrétaire *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 14 |
| Secrétaire de direction                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 11 |
| Adjointe administrative                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2  |
| Secrétaire administrative **                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4  |
| Secrétaire principale                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1  |
| Secrétaire de vice-président/directeur général                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3  |
| Secrétaire de service                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1  |
| Agente de bureau                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1  |
| Secrétaire-commis ou commis-secrétaire ***                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4  |
| Sténo-secrétaire ou sténo-commis-dactylo                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2  |
| Réceptionniste                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1  |
| Dactylo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1  |
| Opératrice de traitement de texte                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2  |
| <p>* y compris les secrétaires débutantes, de niveau intermédiaire et d'expérience;<br/> ** y compris les attachées d'administration;<br/> *** y compris les secrétaires de niveau intermédiaire et d'expérience.</p> <p><i>Les titres de commis, de secrétaire médicale et de secrétaire juridique n'ont pas été retenus.</i></p> |    |

On trouve dans les offres d'emploi des petites annonces, un vaste éventail d'appellations de nature plus descriptive. Sont présentées au tableau 4, les petites annonces du journal *La Presse* du 19 août, du 23 septembre, du 7 et du 21 octobre 1995.

**TABLEAU 4**  
**Titres d'emploi - petites annonces (N=165)**

| TITRE                                |    |
|--------------------------------------|----|
| Secrétaire                           | 34 |
| Secrétaire débutante                 | 5  |
| Secrétaire intermédiaire             | 4  |
| Secrétaire d'expérience              | 1  |
| Secrétaire de direction              | 9  |
| Adjointe administrative              | 3  |
| Secrétaire administrative            | 1  |
| Secrétaire-coordonnatrice            | 1  |
| Technicienne administrative          | 1  |
| Secrétaire-technicienne              | 1  |
| Secrétaire du (titre du supérieur)   | 2  |
| Adjointe au (titre du supérieur)     | 2  |
| Secrétaire (nom du service)          | 14 |
| Secrétaire-réceptionniste *          | 35 |
| Réceptionniste                       | 8  |
| Commis-secrétaire                    | 3  |
| Commis-réceptionniste                | 2  |
| Opératrice de traitement de texte ** | 7  |
| Commis, saisie de données            | 1  |
| Secrétaire-comptable                 | 2  |
| Secrétaire à la comptabilité         | 1  |
| Aide-comptable secrétaire            | 1  |

| TITRE                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Secrétaire bilingue ***                                                                                                                                                                                                                               | 11 |
| Secrétaire trilingue ***                                                                                                                                                                                                                              | 1  |
| Secrétaire Macintosh                                                                                                                                                                                                                                  | 2  |
| Aucun titre                                                                                                                                                                                                                                           | 6  |
| <p>* y compris les réceptionnistes-secrétaires;<br/>** y compris les secrétaires- opératrices et les secrétaires-<br/>dactylos;<br/>*** souvent troisième élément du titre.</p> <p><i>Seuls les deux premiers termes du titre ont été retenus</i></p> |    |

Dans les petites annonces, le titre de secrétaire est cité comme tel, mais cette appellation est assortie de différentes explications, dont les suivantes :

- ▶ le niveau de qualification général : secrétaire débutante, de niveau intermédiaire et d'expérience;
- ▶ la nature du poste : secrétaire de direction, adjointe, etc. (la personne pour laquelle la secrétaire travaillera étant mentionnée);
- ▶ le service auquel la secrétaire sera rattachée ou le type d'entreprise en cause (ressources humaines, vente, etc.);
- ▶ certaines des tâches du poste (réception, saisie de données, opératrice, comptabilité);
- ▶ certaines des exigences (bilinguisme et maîtrise du système informatique en cause).

On procède de cette façon pour des raisons pratiques, le poste offert étant ainsi mieux décrit. Cette façon de procéder a cependant des inconvénients, puisque le titre définit mal la fonction. Le titre ne suffit pas à lui seul à décrire le poste, et il doit être explicité. Il ne donne pas non plus une idée juste des tâches et responsabilités réelles que comporte l'emploi, ni de la diversité des fonctions qu'assument les secrétaires. La fonction, comme le titre qui la définit, semblent difficiles à cerner.

Il semble par ailleurs que le titre fasse l'objet d'un préjugé. On l'associe en effet facilement à une fonction de service et d'exécution dépassée. C'est ainsi que pour rendre possible la discussion sur une fonction au titre «mal-aimé», il a fallu recourir à un référent qui, loin d'être neutre, consacre l'imprécision du terme et son caractère dépassé. Les personnes qui ont collaboré à cette étude ont donc accepté d'utiliser les termes «secrétaire» ou «secrétaire généraliste».

C'est un paradoxe que d'avoir dû recourir à un terme dépassé pour cerner une fonction des plus actuelles, bouleversée par une technologie de pointe.

Commentaires des personnes consultées au sujet de l'appellation de la fonction de travail :

Les secrétaires modernes ne veulent plus faire le café; elles ne veulent même plus s'appeler secrétaires. C'est dommage.

Secrétaire d'expérience, Montréal

Changez l'appellation «secrétaire», cette fonction n'existera plus dans un proche avenir.

Secrétaire d'expérience, Montréal

Les postes de secrétaire évoluent vers des postes de commis ou de techniciens.

Employeur, Montréal

### 1.1.3 Les tâches

Voici comment sont repertoriées les tâches de la secrétaire dans la CNP :

- ▶ dactylographier la correspondance, des rapports, des procès-verbaux, des factures et autres documents connexes à partir de notes sténographiques, d'enregistrements au dictaphone ou de notes manuscrites, au moyen d'un ordinateur, d'une machine de traitement de texte ou d'une machine à écrire;
- ▶ ouvrir et distribuer le courrier et les autres documents reçus, et coordonner la circulation des renseignements au sein du service et avec d'autres services et organismes;
- ▶ fixer et confirmer les rendez-vous et les réunions de l'employeur;
- ▶ répondre aux demandes de renseignements, et transmettre les messages téléphoniques;
- ▶ établir et tenir des systèmes de classement des dossiers d'information;
- ▶ accueillir les visiteurs, déterminer le but de leur visite et les diriger vers la personne appropriée;
- ▶ prendre la dictée en sténographie, et rédiger les procès-verbaux;
- ▶ établir les itinéraires des voyages de l'employeur, et faire les réservations nécessaires;
- ▶ rédiger les lettres courantes, et compiler des données, des statistiques et d'autres renseignements;
- ▶ surveiller, s'il y a lieu, d'autres employés de bureau.

On trouve au Tableau 5 la liste des tâches les plus fréquemment accomplies par les secrétaires; cette liste correspond, dans une large mesure, à la description fournie dans la CNP.

**TABEAU 5**  
**Tâches les plus fréquemment accomplies**

| TÂCHES ACCOMPLIES                                                      | SECRÉTAIRES           |                        | EMPLOYEURS<br>(N=25) | TOTAL<br>(N=61) |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|-----------------|
|                                                                        | DÉBUTANTE<br>S (N=22) | D'EXPÉRIENCE<br>(N=14) |                      |                 |
| Traitement de texte                                                    | 22                    | 14                     | 17                   | 53              |
| Téléphones                                                             | 20                    | 14                     | 17                   | 51              |
| Correspondance                                                         | 20                    | 14                     | 7                    | 41              |
| Saisie de données                                                      | 17                    | 12                     | 11                   | 40              |
| Gestion du courrier                                                    | 18                    | 11                     | 10                   | 39              |
| Gestion de l'information*                                              | 5                     | 7                      | 27                   | 39              |
| Accueil de la clientèle                                                | 18                    | 12                     | 8                    | 38              |
| Comptabilité                                                           | 11                    | 5                      | 19                   | 35              |
| <b>AUTRES TÂCHES</b>                                                   |                       |                        |                      |                 |
| Agenda                                                                 | 11                    | 7                      | 9                    | 27              |
| Classement                                                             | 6                     | 4                      | 14                   | 24              |
| Envoi en nombres                                                       | 9                     | 9                      | 1                    | 19              |
| Inventaire                                                             | 8                     | 6                      | 1                    | 15              |
| Organisation de réunions                                               | 5                     | 3                      | 5                    | 13              |
| Comptes rendus de réunions                                             | 3                     | 4                      | 5                    | 12              |
| Sténographie                                                           | 1                     |                        | 4                    | 5               |
| Dactylographie                                                         |                       |                        | 3                    | 3               |
| (*) comprend la gestion des dossiers et la gestion de la documentation |                       |                        |                      |                 |

Les tâches inscrites au Tableau 5 correspondent à la définition de la fonction de travail donnée par la majorité des secrétaires et des employeurs consultés. Les huit premières tâches sont celles qui sont citées dans plus de la moitié des réponses; malgré les bouleversements qu'elle connaît, on peut penser que la fonction de secrétaire conservera ses caractéristiques propres, lesquelles témoignent de sa pertinence et de sa spécificité.

Par ailleurs, on a voulu mieux connaître le rapport de la secrétaire à l'écriture, compte tenu de l'importance du document écrit dans un bureau. Il est fait état de ce rapport au Tableau 6.

**TABLEAU 6**  
**La secrétaire et l'écrit**

|                                              | SECRÉTAIRES          |                        | EMPLOYEURS<br>(N=25) | TOTAL<br>(N=61) |
|----------------------------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|-----------------|
|                                              | DÉBUTANTES<br>(N=22) | D'EXPÉRIENCE<br>(N=14) |                      |                 |
| Correspondance (rédaction)                   | 20                   | 13                     | 25                   | 58              |
| Courts textes (rédaction)                    | 16                   | 13                     | 22                   | 51              |
| Texte en général (révision<br>et correction) | 18                   | 12                     | 21                   | 51              |
| Courts textes (traduction)                   | 11                   | 4                      | 11                   | 26              |

Force est de constater que la secrétaire ne fait pas que transcrire, mettre au propre et mettre en forme, mais qu'elle rédige, corrige, compose et recompose, traduit à l'occasion. La secrétaire a une connaissance vivante de la langue qu'elle applique de façon créative ou plus en conformité avec la règle, plus complète et en tout cas plus complexe. Le travail de correction, en particulier, exige une excellente maîtrise de la grammaire. On parle ainsi de responsabilités plus grandes, de normes professionnelles élevées. L'anglais est important, comme on le verra plus loin, et on commence à demander aux secrétaires de connaître une troisième langue.

En regroupant certaines des tâches de la secrétaire en grandes catégories, on peut voir à quel point, le travail de la secrétaire recoupe d'autres fonctions de travail et combien peu délimitées sont les frontières entre toutes ces fonctions. On trouvera au Tableau 7 le regroupement des tâches de la secrétaire au regard de domaines de travail associés à d'autres fonctions que les siennes.

**TABLEAU 7**

**Domaines dont relèvent certaines des tâches confiées à la secrétaire (N=61)**

| DOMAINES                 | TOTAL |
|--------------------------|-------|
| Gestion de l'information | 39    |
| Comptabilité             | 35    |
| Organisation du travail  | 17    |
| Gestion du personnel     | 11    |
| Formation du personnel   | 3     |
| Vente                    | 2     |
| Propres à l'entreprise   | 6     |

Les domaines cités sont relativement nombreux; les réponses sont réparties entre tous ces domaines. La gestion de l'information et la comptabilité sont des domaines beaucoup plus souvent mentionnés que les autres. La polyfonctionnalité, c'est-à-dire le fait d'effectuer des tâches relevant d'autres domaines professionnels que le sien, semble bien caractériser la fonction de secrétaire. Ouverte à des ajouts et à des définitions différentes, la tâche n'est peut-être pas le meilleur moyen de caractériser la fonction de secrétaire.

C'est en passant des tâches aux outils et aux produits qu'on peut cerner l'écart qui existe entre le secrétariat traditionnel et le secrétariat à caractère plus moderne qui a découlé de l'évolution récente du travail de bureau. La transformation de la fonction de secrétaire s'est effectivement produite du fait de l'évolution des moyens d'exécution des tâches.

Penser technologie de l'information, c'est penser communication. De fait, la communication est au coeur de la fonction de secrétaire :

- communication orale : téléphone, accueil et travail d'équipe;
- communication écrite : transcription, rédaction, révision et correction;
- bilinguisme.

La langue est pour la secrétaire un instrument de communication qu'elle utilise dans les conversations téléphoniques, les échanges épistolaires, la rédaction technique, la correction et le bilinguisme. Les technologies de l'information sont les outils de transmission de l'information utilisés par la secrétaire. Langue et informatique vont de pair quand il s'agit du travail de la secrétaire.

La gestion de l'information est aussi une composante importante du travail de la secrétaire : collecte, archivage, mise à jour et mise en circulation des données. Les nouvelles technologies ont donné des caractéristiques et un profil nouveau à une tâche traditionnelle. L'informatique (systèmes, réseaux, logiciels) est le principal outil de travail de la secrétaire.

L'arrivée massive de la micro-informatique a complètement changé la situation. Une bonne part du travail de bureau lié à l'exercice d'une profession est maintenant assumée par le spécialiste lui-même (traitement de texte, saisie de données, courrier électronique). Pour cette raison, la secrétaire dite traditionnelle n'existe plus.

Toutefois, en permettant d'en faire davantage et d'aller plus vite, l'informatique crée de nouveaux besoins que doit combler un personnel qualifié, maîtrisant bien les fonctions supérieures des logiciels d'utilisation courante. Un nouveau créneau s'ouvre donc à la secrétaire.

Par ailleurs, le rapport privilégié de la secrétaire avec la micro-informatique lui permet de s'aventurer sur d'autres terrains, de travailler avec d'autres logiciels, Notamment ceux qui sont énumérés aux Tableaux 8, 9 et 10.

On trouve au Tableau 8, le type de logiciels qu'utilise la secrétaire et l'utilisation qu'elle fait de ces logiciels. Dans ce tableau, on entend par logiciels propres à l'entreprise :

- les logiciels nécessaires à l'exercice d'une profession particulière (logiciel comptable, logiciel de dessin assisté par ordinateur, etc.);
- les logiciels nécessaires aux activités particulières d'une entreprise.

On n'a pas toujours précisé ce que l'on entendait par «autres» ils comprennent entre autres :

- le courrier électronique;
- la mise en page;
- le traitement de texte;
- l'édition.

**TABLEAU 8**  
**Logiciels et fonctions informatiques**

| LOGICIELS               | SECRÉTAIRES   |              |                        | TOTAL<br>(N=35) |
|-------------------------|---------------|--------------|------------------------|-----------------|
|                         | DÉBUTANTES    |              | D'EXPÉRIENCE<br>(N=14) |                 |
|                         | DEP<br>(N=12) | DEC<br>(N=9) |                        |                 |
| Traitement de texte     | 12            | 6            | 14                     | 32              |
| Tableur                 | 7             | 4            | 5                      | 16              |
| Banque de données       | 1             | 3            | 1                      | 5               |
| Propres à l'entreprise  | 2             | 1            | 2                      | 5               |
| Autres                  | 5             | 2            | 7                      | 14              |
| FONCTIONS INFORMATIQUES |               |              |                        |                 |
| De base                 | 10            | 1            | 7                      | 18              |
| Intermédiaires          | 6             | 4            | 14                     | 24              |
| Avancées                | 6             | 5            | 13                     | 24              |

On peut dégager de ce tableau quelques caractéristiques générales. Les secrétaires doivent connaître différents logiciels et types de logiciels. Les logiciels de traitement de texte et les tableurs sont les plus fréquemment utilisés. Les secrétaires doivent utiliser d'autres logiciels, notamment les logiciels propres à l'entreprise qui les emploie, s'il y a lieu.

Le degré de maîtrise d'un logiciel, qui est établi en fonction du niveau de difficulté des fonctions utilisées, varie d'un logiciel à l'autre. Il reste que ce sont les fonctions avancées du traitement de texte que la secrétaire devra d'abord maîtriser; la secrétaire est, à différents degrés, une professionnelle du traitement de texte. Parce qu'elle maîtrise la langue et des logiciels, la secrétaire possède des compétences propres.

Les secrétaires peuvent aussi devoir utiliser les logiciels nécessaires à l'exercice d'une profession particulière. Ce fait est extrêmement intéressant, dans la mesure où il confirme non pas tant la nécessaire polyvalence de la secrétaire que la centralité de l'informatique dans la définition de sa fonction. Plus encore, il confirme que c'est par la voie de l'informatique que s'exprime la polyvalence de la secrétaire. Du fait de leur informatisation, de nombreuses opérations propres à

différents domaines professionnels deviennent relativement accessibles à la secrétaire, comme si le fait de maîtriser les logiciels de base, d'utilisation courante, permettait de maîtriser plus facilement des logiciels spécialisés.

On trouvera en complément au Tableau 9, les exigences à l'engagement et de les compétences demandées à la secrétaire au regard de l'informatique.

**TABLEAU 9**  
**Logiciels - point de vue de l'employeur**

| LOGICIELS              | EXIGENCE À<br>L'EMBAUCHE<br>(N=25) | COMPÉTENCES<br>RÉELLES<br>NÉCESSAIRES À<br>L'EXÉCUTION DES<br>TÂCHES<br>(N=25) |
|------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Traitement de texte    | 7                                  | 16                                                                             |
| Chiffrier électronique | 3                                  | 4                                                                              |
| Autres                 | 4                                  | 9                                                                              |

Il est intéressant de souligner la différence qui existe entre les compétences demandées au moment de l'engagement et les compétences réelles nécessaires à l'exécution des tâches. On se trouve par cet état de faits à reconnaître implicitement que :

- la secrétaire débutante doit connaître un ou plusieurs logiciels;
- la secrétaire doit acquérir la maîtrise de nouveaux logiciels en cours d'emploi.

La fonction de secrétaire a, au regard de la connaissance des outils informatiques, un caractère évolutif, c'est-à-dire que la compétence professionnelle nécessite des apprentissages particuliers en cours d'emploi.

L'analyse des petites annonces confirme de façon éclatante les données qui viennent d'être présentées. L'ordinateur est un instrument essentiel pour la secrétaire, qui doit absolument connaître au moins un logiciel de traitement de texte et un tableur, souvent un logiciel de comptabilité et presque toujours la dernière version d'un logiciel donné. On voit donc la nécessité d'une mise à jour constante et d'une adaptation à l'évolution des outils de travail.

**TABLEAU 10**  
**Logiciels - offres d'emploi (N=165)**

| LOGICIELS                             |         | TOTAL |
|---------------------------------------|---------|-------|
| <i>Traitement de texte et tableur</i> |         | 53    |
| WordPerfect et Lotus                  | 29      |       |
| WordPerfect et Lotus ou Excel         | 3       |       |
| WordPerfect et Excel                  | 8       |       |
| MS Word et Excel                      | 13      |       |
| <i>Traitement de texte seul</i>       |         | 55    |
| Word, WordPerfect et MS Word          | 55      |       |
| <i>Tableur seul</i>                   |         | 6     |
| Excel                                 | 1 + 3A  |       |
| Lotus                                 | 1 + 1A  |       |
| <i>Non spécifique</i>                 |         |       |
| Windows                               | 6       |       |
| Macintosh                             | 11 + 1A |       |
| traitement de texte                   | 1 + 2   |       |
| chiffrier                             | 1       |       |
| autres logiciels                      | 2       |       |
| <i>Fonctions avancées</i>             | 8       | 8     |
| <i>Autres</i>                         |         |       |
| comptabilité                          | 3 + 1A  |       |
| graphisme et dessin                   | 3A      |       |
| base de données                       | 4 + 1A  |       |
| gestion de l'information              |         |       |
| présentation graphique                | 2 + 1A  |       |
| mise en pages                         | 1       |       |
| courrier électronique                 | 1       |       |
| A : un atout                          |         |       |

Par ailleurs, dans les petites annonces, la qualité de la langue fait partie des critères d'engagement. On y parle de bilinguisme parfait ou excellent et de maîtrise de la grammaire, et on y précise les exigences du point de vue de la langue parlée et écrite.

Si on attribue à la fonction de secrétaire un ensemble de tâches irréductibles et particulières, il faut par ailleurs préciser que cette profession implique la maîtrise des deux grands outils de communication que sont la langue et l'informatique. Il y a donc lieu d'examiner de plus près les compétences associées à l'exercice de la profession pour mieux en cerner l'essentiel, ainsi que les possibilités de perfectionnement, de spécialisation et d'avancement.

Commentaires des personnes consultées au sujet des tâches :

Oui, chez nous, les responsabilités des secrétaires ont beaucoup augmenté.  
Secrétaire d'expérience, Montréal

Les secrétaires effectuent de plus en plus de tâches administratives plutôt que de la «copie». Elles font plus de mise en page. La tâche de la secrétaire s'est enrichie.

Employeur, Montréal

Les tâches passent de la simple saisie de données à la manipulation, l'extraction et la compilation de données.

Employeur, Outaouais

La secrétaire doit colliger les données et produire un rapport.

Employeur, Québec

Nos secrétaires doivent aussi prendre les appels de vente.

Employeur, Mauricie-Bois-Francs

Les secrétaires doivent prendre des décisions importantes et rapide, assumer plus de responsabilités.

Employeur, Mauricie-Bois-Francs

Nous avons deux types de secrétaires : celles qui ne font que de la saisie de données et celles qui sont très polyvalentes.

Employeur, Outaouais

#### 1.1.4 Les compétences

Interrogés au sujet des compétences nécessaires à l'exercice de la profession de secrétaire, employeurs et secrétaires ont exprimé des points de vue semblables. Les réponses ont été regroupées en trois catégories :

- les connaissances instrumentales;
- les connaissances de travail;
- les attitudes professionnelles.

Les *connaissances instrumentales* répertoriées confirment que la maîtrise de la langue et de l'informatique est absolument nécessaire. On trouvera au Tableau 11 l'illustration du point de vue des employeurs et des secrétaires.

**TABEAU 11**

**Connaissances instrumentales - point de vue des secrétaires et des employeurs**

|                                                             | SECRÉTAIRES<br>(N=38) | EMPLOYEURS<br>(N=28) | TOTAL<br>(N=66) |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|
| <i>Informatique</i>                                         |                       |                      | 64              |
| traitement de texte                                         | 14                    | 16                   | 30              |
| tableur                                                     | 6                     | 4                    | 10              |
| autres logiciels                                            | 17                    | 7                    | 24              |
| <i>Langues</i>                                              |                       |                      | 38              |
| français                                                    | 15                    | 14                   | 29              |
| anglais                                                     | 3                     | 3                    | 6               |
| troisième*                                                  | 3                     |                      | 3               |
| <i>Autres</i>                                               |                       |                      | 8               |
| sténographie                                                |                       | 2                    | 2               |
| dactylographie                                              | 1                     | 3                    | 4               |
| comptabilité                                                | 2                     |                      | 2               |
| * à titre de besoin éventuel et non pas d'exigence actuelle |                       |                      |                 |

Le logiciel de traitement de texte est celui que les secrétaires utilisent le plus; langue et informatique combinées assurent à la secrétaire une compétence propre. L'anglais est moins important que le français, et inversement, selon que le français ou l'anglais constitue la langue première. Il s'agit là d'une donnée qui varie selon les régions et en fonction des activités et de l'organisation interne de l'entreprise. Certaines entreprises vont exiger de la secrétaire qu'elle sache traduire, d'autres vont engager un traducteur ou une traductrice. On peut ainsi distinguer trois niveaux de bilinguisme :

- le bilinguisme fonctionnel (langue parlée et retranscription sans faute);
- le bilinguisme avancé (langue parlée, rédaction et correction);
- le bilinguisme de haut niveau (maîtrise des deux langues).

Certaines entreprises exigent la connaissance d'une troisième langue.

La sténographie et la dactylographie ne sont plus des éléments caractéristiques de la compétence de secrétariat, mais elles en font cependant encore partie.

En analysant les petites annonces, on se rend compte qu'il faut maîtriser la grammaire et l'informatique pour être secrétaire. Le bilinguisme est plus qu'un atout pour la secrétaire à qui on commence à demander de connaître une troisième langue. Par ailleurs, la sténographie et la dactylographie sont encore recherchées, mais moins qu'auparavant. Le Tableau 12 en fait état.

**TABLEAU 12**  
**Connaissances instrumentales - petites annonces (N=165)**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| <i>Langue</i>       |     |
| bilinguisme         | 115 |
| maîtrise, 1 langue  | 28  |
| maîtrise, 2 langues | 15  |
|                     | 8   |
| <i>Informatique</i> |     |
| traitement de texte | 127 |
| autres logiciels    | 144 |
| <i>Autres</i>       |     |
| sténographie        | 3   |
| dactylographie      | 4   |
| dictaphone          | 4   |

Les *habiletés de travail* aident à mieux définir la fonction de travail, elles ont été regroupées en trois catégories : la communication interpersonnelle, le sens de l'organisation et l'efficacité. On trouvera au Tableau 13, les habiletés jugées nécessaires à l'exercice de la profession de secrétaire.

**TABLEAU 13**  
**Habiletés nécessaires - point de vue des secrétaires et des employeurs**

|                                                             | SECRÉTAIRES<br>(N=38) | EMPLOYEURS<br>(N=22) | TOTAL<br>(N=60) |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|
| <i>Communication</i>                                        |                       |                      | 22              |
| travail en équipe                                           | 1                     | 6                    | 7               |
| relations avec la clientèle                                 | 1                     | 4                    | 5               |
| non spécifique                                              | 5                     | 5                    | 10              |
| <i>Sens de l'organisation</i>                               |                       |                      | 28              |
| méthode                                                     | 13                    | 6                    | 19              |
| gestion (temps et priorités)                                | 3                     | 3                    | 6               |
| autres aspects*                                             | 2                     | 1                    | 3               |
| <i>Efficacité</i>                                           |                       |                      | 21              |
| qualité                                                     | 5                     | 5                    | 10              |
| rapidité                                                    | 5                     | 4                    | 9               |
| autres aspects**                                            | 2                     |                      | 2               |
| * inclut l'esprit de synthèse et la résolution de problèmes |                       |                      |                 |
| ** inclut créativité                                        |                       |                      |                 |

La communication interpersonnelle englobe l'intégration harmonieuse de la secrétaire à son milieu de travail et son rôle d'ambassadrice de l'entreprise auprès de la clientèle. La gestion du temps et des priorités et l'efficacité est une norme absolue.

On trouve dans les petites annonces peu de choses à ce sujet. La catégorie «communication» est celle qui est la plus souvent mentionnée; rappelons que 45 descriptions de poste englobent la réception des appels, ce qui constitue une façon de souligner que la secrétaire est aussi agente d'information. On trouvera des données à ce sujet au Tableau 14.

**TABLEAU 14**  
**Habiletés nécessaires - petites annonces (N=165)**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <i>Communication</i>          | 52 |
| travail en équipe             | 2  |
| relations avec la clientèle   | 45 |
| en général                    | 5  |
| <i>Sens de l'organisation</i> | 18 |
| méthode                       | 8  |
| gestion (temps et priorités)  | 2  |
| résistance à la pression      | 8  |
| <i>Efficacité</i>             | 15 |
| efficience                    | 3  |
| qualité (précision)           | 7  |
| rapidité                      | 4  |
| autres aspects*               | 1  |
| * inclut la créativité        |    |

Les *qualités professionnelles* jugées nécessaires sont regroupées en différentes catégories. Elles confèrent à la fonction de travail son caractère professionnel. On trouvera au Tableau 15 les qualités nécessaires à la fonction de travail.

**TABEAU 15**  
**Qualités nécessaires - point de vue des secrétaires et des employeurs**

|                                                                                                                                                | SECRÉTAIRES<br>N=38 | EMPLOYEURS<br>N=22 | TOTAL<br>N=60 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------|
| <i>Conscience professionnelle</i>                                                                                                              |                     |                    | 24            |
| sens des responsabilités                                                                                                                       | 7                   | 4                  | 11            |
| discrétion                                                                                                                                     | 3                   | 8                  | 11            |
| autres aspects*                                                                                                                                | 1                   | 1                  | 2             |
| <i>Autonomie</i>                                                                                                                               |                     |                    | 46            |
| autonomie                                                                                                                                      | 2                   | 5                  | 7             |
| initiative                                                                                                                                     | 8                   | 8                  | 16            |
| débrouillardise                                                                                                                                | 6                   | 4                  | 10            |
| autres aspects**                                                                                                                               | 7                   | 6                  | 13            |
| <i>Personnalité</i>                                                                                                                            |                     |                    | 54            |
| entregent                                                                                                                                      | 12                  | 6                  | 18            |
| tact                                                                                                                                           |                     | 3                  | 3             |
| esprit d'équipe                                                                                                                                |                     | 5                  | 5             |
| ouverture au changement                                                                                                                        | 6                   | 4                  | 10            |
| goût d'apprendre                                                                                                                               | 4                   |                    | 4             |
| autres aspects***                                                                                                                              | 11                  | 3                  | 14            |
| <i>Autres qualités</i>                                                                                                                         |                     |                    | 13            |
| disponibilité                                                                                                                                  | 5                   | 3                  | 8             |
| résistance au stress                                                                                                                           | 4                   | 1                  | 5             |
| * inclut la loyauté<br>** inclut l'aptitude à prendre des décisions et le sens critique<br>*** inclut le leadership, la courtoisie et l'écoute |                     |                    |               |

De manière générale, ces qualités professionnelles témoignent à la fois de l'importance de la secrétaire dans son milieu et de l'autonomie dont elle jouit. Ses qualités personnelles en font une collaboratrice agréable et efficace ainsi qu'une représentante positive de l'entreprise. L'ouverture au changement et à l'apprentissage permet de croire que la formation continue s'avère nécessaire.

Il faut souligner l'autonomie, mais aussi l'aptitude à prendre des décisions, le sens critique, la créativité et le leadership, parce que ce sont des qualités qui caractérisent la professionnelle moderne. Elles reflètent la transformation de la fonction de secrétaire et de son image traditionnelle.

Les qualités professionnelles demandées dans les petites annonces sont principalement l'autonomie, le sens des responsabilités et le dynamisme.

Commentaires des personnes consultées au sujet des compétences :

Je suis une femme qui apprend très rapidement dans tout ce que j'entreprend. C'est pour cela que j'ai eu ce poste.

Secrétaire débutante, Outaouais

Elles doivent être performantes et polyvalentes. Elles doivent posséder une faculté d'adaptation parce qu'elles travaillent dans un monde où les méthodes de travail sont en perpétuels changements.

Employeurs, Mauricie-Bois-Francis

Dans un contexte de réduction des effectifs qui affecte toutes les catégories d'emploi dans l'organisation, les tâches de la secrétaire sont plus diversifiées et plus exigeantes. L'organisation retiendra celles qui sauront s'adapter aux changements et aux polyvalences. Les nouvelles tendances technologiques et les approches centrées sur le client affectent les tâches de la secrétaire.

Employeur, Outaouais

La secrétaire doit savoir travailler sous pression, dans une équipe ou pour plusieurs patrons.

Agence, Montréal

Chez nous, le bilinguisme est obligatoire. Nous essayons de former des équipes équilibrées : autant de francophones que d'anglophones.

Employeur, Montréal

Le bilinguisme n'est pas nécessaire, sauf si la secrétaire travaille avec un chercheur.

Employeur, Montréal

Notre personnel doit être parfaitement bilingue à Montréal; ce n'est pas le cas en région.

Employeur, Québec

La secrétaire doit maintenant faire preuve de créativité.

Club de recherche d'emploi, Montréal

Les secrétaires ne doivent plus être ce qu'elles étaient dans le passé, de simples exécutantes. Aujourd'hui, dans un bureau, il faut des personnes autonomes ayant une grande formation générale; capables.

Secrétaire d'expérience, Montréal

Retranscrire et composer, ce n'est pas pareil. On veut de plus en plus une secrétaire qui sache composer un texte, corriger un texte en français ou en anglais.

Agence, Montréal

## 1.2 État du marché du travail

### 1.2.1 Les données générales

En 1993, environ 220 000 des emplois occupés au Québec, soit 7,5 p. 100 de l'ensemble des professions appartenaient au grand groupe 12 de la CNP, «personnel spécialisé en administration et en travail de bureau». Ce groupe compte parmi les cinq plus importants de la CNP. Parmi les emplois du grand groupe, deux sur trois se situent dans le sous-groupe 124, «personnel en secrétariat».<sup>1</sup>

Le travail de secrétariat s'exerce dans tous les secteurs d'activité économique et dans toutes les régions du Québec, mais il est concentré dans six secteurs économiques.

---

1. SQDM. Perspectives pour 1997 et caractéristiques des emplois, 1995, *Les professions au Québec*.

**TABLEAU 16**

**Les six principaux secteurs de l'activité économique regroupant le personnel de secrétariat**

|              |                                                   |               |
|--------------|---------------------------------------------------|---------------|
| 70           | Intermédiaires financiers ou financières de dépôt | 3,3 %         |
| 77           | Services aux entreprises                          | 11,3 %        |
| 82           | Services de l'administration provinciale          | 5,5 %         |
| 83           | Services des administrations locales              | 3,3 %         |
| 85           | Services d'enseignement                           | 8,4 %         |
| 86           | Services de santé et services sociaux             | 14 %          |
| <b>Total</b> |                                                   | <b>45,8 %</b> |

Source : SQDM, document interne, 1994.

Ce sont les entreprises de services qui engagent le plus de secrétaires, bien qu'elles n'emploient souvent qu'un nombre restreint de personnes (moins de cinq) pour effectuer le travail de bureau<sup>2</sup>.

Les régions où on trouve le plus d'emplois en secrétariat sont Montréal (23 p. 100), la Montérégie (18,8 p. 100) et Québec (11,7 p.100).

Enfin, les emplois de l'ensemble du grand groupe 12 sont occupés par des femmes à 85 p. 100.

### **1.2.2 Les perspectives d'emploi**

Les perspectives d'emploi pour 1997, telles que les définit la SQDM, sont intéressantes pour le sous-groupe 124, où les secrétaires (1241) sont en majorité. On trouvera les perspectives d'emploi de 1994 à 1997 au Tableau 17.

**TABEAU 17**  
**Perspectives professionnelles 1994-1997**

| Groupe professionnel |                                                                |                       | Part relative dans l'emploi total (%) | Taux de chômage estimé en 1993 | Perspectives professionnelles 1994-1997 |                                  |                                         | Certaines caractéristiques des grands groupes et des sous-groupes professionnels en 1990 |                                      |                               |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Code CNP             | Titre du grand groupe ou du sous-groupe professionnel          | Niveau de compétences |                                       |                                | Évolution de l'emploi 1994-1997         | Taux de demande de main-d'oeuvre | Perspectives professionnelles pour 1997 | Revenu annuel moyen d'emploi (000 %)                                                     | Proportion d'emplois à temps partiel | Proportion d'emplois féminins |
| 12                   | Personnel spécialisé en administration et en travail de bureau | B                     | 7.5                                   | Moyen                          | En hausse                               | Moyen                            | Acceptables                             | 20-25                                                                                    | 10-19 %                              | 67 % et plus                  |
| 121                  | Personnel de supervision du travail de bureau                  | B                     | 0.6                                   | Très faible                    | En hausse                               | Faible                           | Favorables                              | 30-35                                                                                    | 10-19 %                              | 34-66 %                       |
| 124                  | Personnel en secrétariat                                       | B                     | 5.0                                   | Moyen                          | En hausse                               | Moyen                            | Acceptables                             | 15-20                                                                                    | 10-19 %                              | 67 % et plus                  |

Source : SQDM extrait de : Tableau 6 - Perspectives professionnelles 1994-1997 et certaines caractéristiques selon les grandes groupes et les sous-groupes professionnels Ensemble du Québec

Le niveau d'emploi estimé en 1993 est celui qui a été obtenu par Statistique Canada dans son enquête sur la population active de 1991. La part relative dans l'emploi total correspond à l'emploi total au Québec en 1993; le personnel en secrétariat (sous-groupe 124) compte pour 5 p. 100 dans cette part.

Le taux de chômage estimé en 1993 est défini comme étant *moyen*, ce qui signifie qu'il se situe entre 10 et 16,2 p. 100. Le taux de chômage moyen pour l'ensemble des professions au Québec est de 13,1 p. 100, celui du grand groupe 12 de 10,1 p. 100.

L'évolution de l'emploi (de 1994 à 1997) est en hausse; au cours de cette période, le taux de croissance annuel moyen de l'emploi se situera entre 1,1 et 2,7 p. 100. Le taux pour la demande de main-d'oeuvre est défini comme étant *moyen*; il se situera donc autour du taux moyen prévu pour l'ensemble des professions (14,3 p. 100), soit entre 12,5 et 16,5 p. 100.

Le niveau de compétence influe à trois égards sur les perspectives d'emploi de la main-d'oeuvre. Les emplois qui demandent le moins de qualifications sont assortis de revenus plus faibles; moins les qualifications sont importantes, plus le risque de chômage est élevé et les perspectives d'emploi, restreintes.

Le revenu annuel moyen pour le grand groupe 12 (niveau de compétence technique) est de 23 000 \$.

Les perspectives professionnelles pour le sous-groupe 124 sont définies comme étant *acceptables* dans un contexte de surabondance de la main-d'oeuvre et de vive concurrence. La situation au sein du marché du travail, pour la catégorie des professionnelles en cause, sera sensiblement la même que celle de l'ensemble des autres groupes. Pour le personnel de secrétariat qualifié, les possibilités d'emploi sont considérées comme étant attrayantes.

Il ressort des études prospectives qu'il y a des besoins en main-d'oeuvre dans le domaine du secrétariat, mais qu'en raison du contexte économique difficile, les qualifications exigées à l'engagement devraient être plus importantes..

Commentaires des personnes consultées au sujet des perspectives d'emploi :

Certaines tâches dans un bureau ne pourront jamais être «robotisées».  
Secrétaire débutante, Outaouais

Nous n'embauchons plus de secrétaires depuis près de 5 ans, et nous ne prévoyons pas le faire dans un avenir rapproché.  
Employeur, Montréal

Nous n'engageons plus personne depuis quelques années; nous prévoyons même faire des mises à pied.

Employeur, Montréal

Presque toutes les entreprises ont besoin des services d'une secrétaire, ce qui explique la stabilité de la demande.

Secrétaire d'expérience, Montérégie

Moi, j'ai suivi un cours en secrétariat. C'est parfait. Je n'ai pas eu trop de difficulté à trouver du travail. Mais la compagnie n'embauche plus depuis à peu près deux ans.

Secrétaire d'expérience, Montréal

### 1.2.3 La perception des tendances

La perception qu'ont les secrétaires et les patrons des tendances de l'emploi est intéressante; en gros, la moitié estime que l'emploi est en *régression* et l'autre, qu'il est *stable*. Les motifs invoqués à l'appui de ce point de vue pessimiste sont très clairs : implantation massive de l'informatique et des nouvelles technologies d'un côté et restrictions économiques de l'autre.

On trouvera au Tableau 18 les données relatives à la perception des tendances dans l'emploi. La notion de contexte économique, englobe dans ce tableau les compressions budgétaires et les suppressions de postes qu'impose la restructuration générale de l'économie.

**TABLEAU 18**

**Perception des tendances de l'évolution dans l'emploi - point de vue des employeurs et des secrétaires (N=61)**

|                          | EN RÉGRESSION | STABLE | EN AUGMENTATION |
|--------------------------|---------------|--------|-----------------|
| <i>Opinions émises</i>   | 33            | 28     | 1               |
| <i>Facteurs invoqués</i> |               |        |                 |
| informatique             | 19            |        |                 |
| nouvelles technologies   | 3             |        |                 |
| contexte économique      | 17            | 4      |                 |
| nécessité                |               | 5      |                 |
| stagnation des besoins   |               | 2      |                 |

La perception selon laquelle l'offre d'emploi est stable est moins justifiée que celle qui veut qu'elle soit en régression. Cette perception s'appuie sur le fait que le travail de bureau est incontournable, mais aussi sur les restrictions économiques, ce qui semble paradoxal. Peut-être faut-il par là comprendre qu'on doit pouvoir, dans une certaine mesure, compter sur les secrétaires d'où l'idée que cette fonction correspond à une nécessité.

Imputer la diminution de l'offre d'emploi à l'informatique, c'est mettre en cause les effets de l'adoption des nouvelles technologies de l'information. Les explications fournies portent principalement sur la redistribution du travail entre les acteurs (professionnels, gestionnaires et secrétaires) ou sur la redéfinition des tâches de la secrétaire.

Ces commentaires sont intéressants en ce qu'ils rejoignent la perception qu'ont les employeurs de l'évolution des tâches de la secrétaire. Les employeurs attribuent à l'évolution technique et organisationnelle la modification du travail de la secrétaire et l'ampleur des tâches qui lui sont confiées. Au coeur de ces transformations l'informatique constitue aussi l'essentiel de la compétence de la secrétaire.

On s'entend pour dire que le travail de secrétariat sera plus complexe, plus exigeant et plus varié, que la secrétaire sera autonome, plus responsable et appelée à prendre des décisions, qu'elle pourra toucher à d'autres domaines, et qu'elle devra faire preuve de créativité.

Si l'informatique explique la régression enregistrée dans l'emploi, elle a comme corollaire une hausse de la compétence professionnelle. En tant qu'outil, l'informatique a donné lieu à une reconfiguration des rapports de travail, des tâches et des responsabilités.

Comme on l'a dit, réduction du nombre des emplois et hausse des compétences vont de pair. Selon le contexte (restructuration économique générale, récession, modification des règles du jeu), les offres d'emploi annoncées, la nécessité du travail de bureau, les compétences uniques de la secrétaire et l'émergence d'un nouveau type de secrétaire revêtissent des formes différentes.

Commentaires sur la perception des tendances :

- Des secrétaires?
  - On n'en a plus.
  - Le travail de bureau?
  - Chacun le fait.
  - Réception, téléphone?
  - On le fait nous-mêmes.
- Courtier en douane, Montréal

COURTIER en douane cherche  
tarificateur(trice)/réceptionnniste (sic) pour  
entrée de données à l'ordinateur et autre travail  
général de bureau.

Petite annonce, La Presse

#### 1.2.4 L'engagement

Les modalités d'engagement varient, ne serait-ce qu'en raison de différences à certains égards : taille des entreprises, secteur économique, région, style de gestion du personnel, procédés de modernisation adoptés, contraintes financières et syndicalisation. En raison du contexte économique, la concurrence est plus vive et la marge de manoeuvre plus mince. On note une tendance à privilégier l'engagement temporaire. Le processus de recrutement adopté dépend de la durée de l'emploi offert (surcharge temporaire de travail ou remplacement du personnel).

Les emplois ne sont pas nombreux, et ils sont de courte durée. De nombreux employeurs ont déclaré ne plus engager de secrétaires. Les agences de placement reconnaissent qu'on leur demande de pourvoir à des postes temporaires, dont on espère que certains deviendront permanents. Les besoins en matière de secrétariat sont effectivement soit «en régression», «soit stables».

On remarque aussi une tendance à procéder à des mises à l'essai qui témoigne d'une surabondance de main-d'oeuvre comme de la nécessité d'intégrer la secrétaire à son milieu de travail.

À l'engagement, les exigences sont plus souvent, et de loin, axées sur les compétences que sur les diplômes. La fonction de secrétaire est plus facilement définie par les tâches et les outils que par un diplôme reconnu. À moins d'y être contraints, les employeurs ne font pas du diplôme un critère d'engagement. Quand ils le font, en périodes où les conditions du marché du travail leur sont favorables, les employeurs reconnaissent privilégier le diplôme d'études supérieures ou l'équivalent. Les employeurs dotés d'une échelle de classification utilisent le diplôme comme critère de différenciation entre les classes d'employés.

L'analyse des petites annonces permet de constater le peu d'importance qu'on accorde au diplôme par comparaison avec l'expérience de travail, comme on le verra au Tableau 19.

**TABLEAU 19**  
**Exigences à l'engagement - petites annonces (N=165)**

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Diplôme</i>                                              | <b>8</b>  |
| secondaire                                                  | 0         |
| cégep                                                       | 4         |
| ordre d'enseignement non spécifié                           | 4         |
| <i>Expérience</i>                                           | <b>61</b> |
| non précisé                                                 | 21        |
| 1 an                                                        | 3         |
| 2 à 3 ans                                                   | 21        |
| 3 à 5 ans                                                   | 9         |
| 5 à 8 ans                                                   | 2         |
| dans un domaine particulier*                                | 5         |
| <i>Aucune indication</i>                                    | <b>96</b> |
| * comptabilité, ressources humaines, construction, ISO 9000 |           |

Compte tenu de la situation, on peut se demander si le fait d'exiger un diplôme témoigne autant du niveau de scolarité minimal souhaité plutôt que de la reconnaissance sociale d'un apprentissage professionnel. Faut-il voir les résidus d'une conception peu valorisante de la fonction de secrétaire dans laquelle sont niés le professionnalisme et les compétences nécessaires à l'exercice de la profession, ou l'expression de la diversité possible de ce poste selon les secteurs d'activité, les entreprises et les services?

Quoi qu'il en soit, il reste que c'est sur les compétences que portent les critères d'engagement. Il n'est pas surprenant qu'il en voit ainsi, car le titre est «mal aimé», le diplôme peu pris en considération et les tâches essentiellement circonscrites par l'outil de travail et la maîtrise des langues.

Cependant, on note un écart entre les compétences jugées nécessaires à l'exercice de la profession et celles qui sont exigées à l'engagement. On trouvera au Tableau 20 les compétences jugées nécessaires selon les employeurs, ainsi que les compétences exigées par les employeurs et dans les petites annonces.

**TABEAU 20**  
**Compétences nécessaires et compétences exigées**

|                                     | EMPLOYEURS                           |                                  | PETITES<br>ANNONCES<br>S (N=165) |
|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                                     | COMPÉTENCES<br>NÉCESSAIRES<br>(N=25) | COMPÉTENCES<br>EXIGÉES<br>(N=25) |                                  |
| <b>Connaissances instrumentales</b> |                                      |                                  |                                  |
| <b>INFORMATIQUE</b>                 |                                      |                                  |                                  |
| traitement de texte                 | 16                                   | 7                                | 128                              |
| tableur                             | 4                                    | 3                                | 59                               |
| autres logiciels                    | 7                                    | 4                                | 18                               |
| <b>LANGUES</b>                      |                                      |                                  |                                  |
| français                            | 14                                   | 12                               | 43                               |
| anglais                             | 3                                    | 4                                | 115                              |
| autre                               | 0                                    | 0                                | 8                                |
| <b>AUTRES</b>                       |                                      |                                  |                                  |
| sténographie                        | 2                                    | 2                                | 3                                |
| dactylographie                      | 3                                    | 3                                | 4                                |
| <b>Habiletés professionnelles</b>   |                                      |                                  |                                  |
| <b>COMMUNICATION</b>                |                                      |                                  |                                  |
| travail en équipe                   | 6                                    |                                  | 2                                |
| relations avec la clientèle         | 4                                    |                                  | 45                               |
| autre                               | 5                                    |                                  | 5                                |
| <b>SENS DE L'ORGANISATION</b>       |                                      |                                  |                                  |
| méthode                             | 6                                    |                                  | 8                                |
| gestion (temps et priorité)         | 3                                    |                                  | 2                                |
| autre                               | 1                                    |                                  | 8                                |
| <b>EFFICACITÉ</b>                   |                                      |                                  |                                  |
| qualité                             | 5                                    |                                  | 7                                |
| rapidité                            | 4                                    |                                  | 4                                |
| efficacité                          |                                      |                                  | 3                                |

|                                   | EMPLOYEURS                           |                                  | PETITES<br>ANNONCES<br>(N=165) |
|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
|                                   | COMPÉTENCES<br>NÉCESSAIRES<br>(N=25) | COMPÉTENCES<br>EXIGÉES<br>(N=25) |                                |
| <b>Attitudes professionnelles</b> |                                      |                                  |                                |
| <b>CONSCIENCE</b>                 |                                      |                                  |                                |
| <b>PROFESSIONNELLE</b>            |                                      |                                  |                                |
| sens des responsabilités          | 4                                    |                                  | 10                             |
| discrétion                        | 8                                    |                                  | 3                              |
| autonomie                         | 1                                    |                                  | 3                              |
| initiative                        | 5                                    | 1                                | 10                             |
| débrouillardise                   | 8                                    |                                  | 9                              |
| autre                             | 4                                    |                                  | 4                              |
| <b>PERSONNALITÉ</b>               |                                      |                                  |                                |
| entregent                         | 6                                    |                                  | 7                              |
| tact                              | 3                                    |                                  | 2                              |
| esprit d'équipe                   | 5                                    |                                  |                                |
| ouverture au changement           | 4                                    |                                  |                                |
| dynamisme                         |                                      |                                  | 14                             |
| autre                             | 3                                    | 2                                | 1                              |
| <b>AUTRES</b>                     |                                      |                                  |                                |
| disponibilité et flexibilité      | 3                                    |                                  | 7                              |
| résistance au stress              | 1                                    |                                  | 5                              |

Il semble que les exigences des employeurs réduisent la fonction de travail à sa plus simple expression et, par là, qu'ils en cernent l'essentiel, soit l'informatique (maîtrise de logiciels-clés) et les langues (maîtrise du français et bilinguisme). Les petites annonces illustrent bien cette situation.

Commentaires des personnes consultées au sujet de l'engagement :

L'emploi est souvent temporaire ou contractuel et les salaires sont peu élevés.

Secrétaire débutante, Montréal

Les postes de secrétaire sont moins nombreux.

Secrétaire débutante, Outaouais

Depuis que j'ai terminé mes études, je n'ai occupé que des emplois de courte durée : trois mois, quatre mois.

Secrétaire débutante, Montréal

Depuis que j'ai fini mon cours, j'ai passé vingt entrevues, et j'ai reçu vingt offres d'emploi; toujours des postes temporaires et à court terme. Trois mois ici, six mois là. C'est dur.

Secrétaire débutante, Montréal

Jamais on ne nous demande de diplômes, on ne parle que des logiciels, de la grammaire, et du bilinguisme.

Agence, Montréal

L'emploi temporaire permet à la secrétaire d'acquérir de l'expérience; il constitue aussi une mise à l'essai pour l'employeur.

Agence, Montréal

### 1.3 Constats sur la fonction de travail

Examiner la fonction de travail de la secrétaire, c'est s'engager sur un terrain mouvant, et constater les mutations profondes que les nouvelles technologies de l'information ont suscitées et continuent de susciter.

C'est d'abord parler de l'outil plus que des tâches, puisque l'outil a entraîné la redéfinition du travail de bureau et transformé les rapports sociaux le régissant. Nouvelle répartition des tâches entre les acteurs, émergence de nouvelles tâches, complexité accrue, variété et polyvalence sont autant d'éléments d'une réalité nouvelle. La secrétaire est devenue une professionnelle à part entière, qui possède une expertise nouvelle.

Le travail de bureau demeure cependant une réalité qui comporte des tâches essentielles. La secrétaire apporte maintenant à l'exécution de ces tâches une expertise à double volet, soit l'informatique et la communication.

---

**UN ENSEMBLE DE TÂCHES ESSENTIELLES**

---

téléphone et accueil à la clientèle;  
traitement de texte et saisie de données ;  
courrier, classement;  
gestion de la documentation;  
planification des réunions et de l'agenda;

---

---

**UNE DOUBLE EXPERTISE**

---

|               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| informatique  | (utilisation de logiciels); |
| communication | (langues).                  |

---

Examiner la fonction de travail de la secrétaire, c'est aussi constater les réponses variées apportées à une transformation majeure des règles du jeu.

Spécialiste du traitement de texte et de l'écrit, la secrétaire voit un éventail de nouvelles tâches se greffer aux tâches dites traditionnelles et de nouvelles orientations professionnelles s'offrir à elle, grâce à sa maîtrise des outils informatiques et de la langue.

En raison de changements dans la définition, l'organisation et la répartition du travail de bureau, la secrétaire est une professionnelle autonome et polyvalente, dont les tâches sont plus complexes et les responsabilités, plus grandes. La qualification est à la hausse.

Si l'économie va mal, la secrétaire joue toujours un rôle nécessaire de par sa contribution propre et hautement spécialisée. La secrétaire doit faire face à une réduction du nombre des emplois et à la précarité. Tout se joue sur le terrain des compétences. On peut dire qu'il y aura toujours de l'emploi pour les secrétaires compétentes, en dépit de perspectives d'engagement peu prometteuses pour l'instant.

Il reste que le prestige des nouvelles technologies de l'information n'a pas rejailli sur le statut professionnel de la secrétaire. Mais peut-être que les jeux ne sont pas encore faits...

**EN RÉSUMÉ :**

---

une mutation profonde;  
des tâches essentielles;  
une expertise de fond;  
une hausse de la qualification;  
des responsabilités accrues;  
une autonomie nouvelle et  
de nouveaux horizons.

---

## SECTION II - LE POINT SUR LES POSSIBILITÉS DE FORMATION

Quand on parle de formation en secrétariat, on évoque la formation elle-même plus que le diplôme. C'est un autre paradoxe qui cache une réalité complexe et mouvante, une mutation en cours de réalisation.

### 2.1 Formation initiale

Interrogées sur leur scolarité, les secrétaires font état de leur formation initiale sans parler de diplômes. Elles citent simplement un ordre d'enseignement ou une spécialité; seules les sortantes d'un cégep parlent comme tel d'un DEC en bureautique (voir le tableau 21 à ce sujet).

**TABEAU 21**  
**Formation initiale - secrétaires d'expérience (N=16)**

|                         | ORDRE<br>D'ENSEIGNEMENT | COURS DE<br>SECRÉTARIAT |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <i>Diplôme</i>          |                         |                         |
| études secondaires      | 2                       | 2                       |
| études collégiales      | 2                       |                         |
| <i>Spécialisation</i>   |                         |                         |
| secrétaire médicale     |                         | 1                       |
| secrétaire juridique    |                         | 2                       |
| secrétaire de direction |                         | 1                       |
| <i>Autre formation</i>  |                         |                         |
| cours de comptabilité   |                         | 1                       |
| baccalauréal es arts    |                         | 2                       |
| <i>Pas de réponse</i>   |                         | 3                       |

Par ailleurs, les employeurs sont satisfaits des qualifications des secrétaires débutantes indépendamment du diplôme. En effet, sur un total de 25 employeurs, quatre sont d'avis que les secrétaires débutantes sont très compétentes et 21, qu'elles sont compétentes. Une secrétaire débutante, c'est une secrétaire non encore adaptée à son milieu de travail et privée de l'expérience qui fait la différence entre l'école et le marché du travail. Les cours suivis par les secrétaires répondent aux besoins et la formation initiale remplit sa fonction. L'insatisfaction relative à la connaissance du français témoigne, encore une fois, de l'importance de la maîtrise de la langue dans l'exercice de la profession.

Les employeurs expriment leurs exigences d'engagement relatives au diplôme de façon très diversifiée. S'ils précisent l'ordre d'enseignement, ils ne l'associent pas toujours à une spécialité professionnelle.

Leurs suggestions concernant la formation initiale sont cependant très intéressantes.

**TABLEAU 22**

**Suggestions concernant la formation initiale - point de vue des employeurs (N=23)**

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| Formation en français                   | 6 |
| Développement du sens de l'organisation | 5 |
| Formation à la Polyvalence              | 2 |
| Mises en situation                      | 4 |
| Pas de réponse                          | 2 |

L'importance de la maîtrise du français est donc confirmée. Par ailleurs, le développement du sens de l'organisation implique une plus grande autonomie de la secrétaire.

## **2.2 Formation continue**

La majorité des secrétaires ayant un emploi ont eu une formation professionnelle, mais elles ressentent le besoin de perfectionner certaines connaissances ou habiletés. On trouvera au Tableau 23 la liste des formations suivies et des formations perçues comme étant nécessaires.

**TABEAU 23**

**Perfectionnement professionnel des secrétaires - formation suivie et besoins exprimés**

| FORMATION                                                                                                | FORMATION SUIVIE       |             |                          | BESOINS DE FORMATION   |             |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|--------------------------|------------------------|-------------|--------------------------|
|                                                                                                          | SECRÉTAIRES DÉBUTANTES |             | SECRÉTAIRES D'EXPÉRIENCE | SECRÉTAIRES DÉBUTANTES |             | SECRÉTAIRES D'EXPÉRIENCE |
|                                                                                                          | SECONDAIRE (N=9)       | CÉGEP (N=7) | (N=14)                   | SECONDAIRE (N=9)       | CÉGEP (N=7) | (N=14)                   |
| <i>Aucune</i>                                                                                            | 6                      | 4           | 1                        |                        |             |                          |
| <i>En informatique</i>                                                                                   | 5                      | 4           | 12                       | 7                      | 3           | 6                        |
| <i>En langues</i>                                                                                        |                        |             |                          |                        |             |                          |
| français                                                                                                 | 1                      |             | 2                        | 1                      |             | 4*                       |
| anglais                                                                                                  | 1                      | 2           | 4                        | 2                      | 3           | 3**                      |
| espagnol                                                                                                 |                        |             |                          | 1                      | 1           |                          |
| <i>Propre à l'entreprise</i>                                                                             | 1                      |             | 2                        |                        |             |                          |
| <i>Domaines connexes</i>                                                                                 |                        |             |                          |                        |             |                          |
| administration                                                                                           |                        |             | 1                        | 1                      |             | 1                        |
| comptabilité                                                                                             |                        | 1           | 1                        |                        |             |                          |
| autres                                                                                                   | 1                      |             | 4***                     | 1                      | 1           | 2                        |
| * dans 3 cas en rédaction<br>** dans 1 cas en traduction<br>*** dans 1 cas en relation avec la clientèle |                        |             |                          |                        |             |                          |

L'informatique est le principal objet de perfectionnement professionnel; les apprentissages, quand ils sont précisés, englobent :

- l'utilisation du système de l'employeur;
- l'utilisation de nouveaux logiciels;
- la connaissance des fonctions avancées de logiciels d'utilisation courante;
- la connaissance de la version la plus récente des logiciels connus.

Les langues constituent le deuxième grand domaine où la formation continue s'avère utile. On déclare, pour le français, avoir besoin d'acquérir une meilleure connaissance de la grammaire ou d'apprendre à rédiger. Une meilleure connaissance de la langue seconde est nécessaire pour accéder au niveau de bilinguisme demandé, et on commence à voir la nécessité d'une troisième langue.

Enfin, il est intéressant de noter que dix des 36 secrétaires jointes ont bénéficié d'un perfectionnement en entreprise. Que la formation ait lieu hors de l'entreprise ou à l'intérieur de celle-ci, une chose est certaine, le perfectionnement est inhérent à la fonction de secrétaire.

Le point de vue des employeurs sur le perfectionnement professionnel rejoint celui des secrétaires.

**TABLEAU 24**

**Perfectionnement professionnel - le point de vue des employeurs (N=23)**

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <i>Aucun perfectionnement</i>        | 2 |
| <i>Informatique</i>                  |   |
| en général                           | 1 |
| traitement de texte*                 | 5 |
| autres logiciels                     | 8 |
| mise à jour                          | 9 |
| <i>Langues</i>                       |   |
| français**                           | 6 |
| anglais                              | 2 |
| * fonctions avancées et mise en page |   |
| ** dans deux cas en rédaction        |   |

Informatique et langue sont des composantes essentielles de la compétence de la secrétaire, des facteurs d'importance dans la modification de sa fonction de travail. La formation continue s'intègre à l'exercice de la profession.

Commentaires des personnes consultées au sujet de la formation suivie

Pour avoir rencontré au fil des ans plusieurs centaines de secrétaires, je trouve que leur français est vraiment médiocre; je crois qu'on leur apprend tous les logiciels imaginables, mais qu'on n'accorde pas assez d'importance à la langue.

Employeur, Montréal

La grammaire constitue le plus gros problème. Nous donnons une formation aux candidates en systèmes et en logiciels, c'est vrai, mais en grammaire, non.

Agence de placement, Montréal

## 2.3 Perfectionnement professionnel et profils de carrière

Pour comprendre le recours systématique à la formation continue, de manière que les employeurs soient satisfaits des qualifications des secrétaires nouvellement diplômées, il faut penser à l'évolution de la fonction de travail de la secrétaire. Il faut examiner de près comment les nouvelles technologies de l'information ont transformé le milieu de travail.

Les spécialistes ou les gestionnaires ne dépendent plus aussi étroitement qu'avant de leur secrétaire. Parce qu'il a contribué à modifier la tâche de la secrétaire et à établir sur de nouvelles bases ses rapports avec les gestionnaires, l'informatique a suscité une nouvelle répartition des tâches et une réorganisation du travail de bureau. Les spécialistes ou les gestionnaires n'ont pas nécessairement une secrétaire. Les cadres supérieurs, eux en ont une, mais c'est en fait une adjointe de direction, poste auquel peut prétendre la secrétaire d'expérience.

La secrétaire peut ainsi être rattachée à un service plutôt qu'à une personne, ce qui signifie alors qu'elle effectue un travail d'équipe. Elle a un apport direct, qui lui est propre. La connaissance des outils informatiques et la maîtrise de la langue constituent l'essentiel de son champ d'expertise.

Bien que les transformations, voire les bouleversements se produisent dans des contextes très diversifiés, l'analyse permet de dégager des modèles de réorganisation du travail selon deux axes.

### *Polyvalence ou concentration*

Certaines secrétaires doivent être très polyvalentes. Elles travaillent dans de petits bureaux ou services, auprès de professionnels autonomes. L'allègement de la fonction de soutien de la secrétaire a eu pour effet d'augmenter le type de tâches qui lui est confié. La secrétaire fait aujourd'hui un peu de tout. C'est elle qu'on charge par exemple de la réception et de la comptabilité. On peut donc dorénavant parler de secrétaires généralistes. Combinées la polyvalence et la polyfonctionnalité aident les secrétaires à trouver de nouveaux champs de compétence.

D'autres secrétaires voient l'éventail de leurs tâches se réduire et se concentrer. On fait ici référence aux opératrices, exclusivement affectées à la saisie de données et à la mise en forme de textes. La connaissance de la sténographie et du travail au dictaphone peut s'avérer nécessaire pour ces personnes.

Il y a aussi des secrétaires affectées à la mise en page et à la production de documents. Plus qu'une concentration, c'est d'une spécialité qu'il s'agit, parce que sont en cause des compétences de niveau supérieur, soit la maîtrise des fonctions avancées des logiciels et des notions d'infographie.

### *Travail avec un patron ou au sein d'une équipe*

Même s'il y en a de moins en moins, on trouve encore des secrétaires qui ne travaillent que pour une seule personne. Les cadres supérieurs, par exemple, continuent d'avoir des secrétaires qui sont en fait des adjointes de direction, des collaboratrices.

La secrétaire qui travaille en équipe, le fait par l'intermédiaire de l'informatique. C'est elle, la nouvelle secrétaire, celle qui n'accepte pas un titre qui ne lui rend pas justice. Elle peut être secrétaire généraliste, secrétaire-réceptionniste ou secrétaire-comptable. Elle peut maîtriser les fonctions avancées des logiciels d'utilisation courante dans les bureaux, savoir utiliser les nouveaux logiciels, avoir acquis de nouvelles connaissances professionnelles, être devenue une technicienne ou une paraprofessionnelle.

### *Maîtrise de base ou maîtrise avancée*

Le niveau de maîtrise de l'outil informatique a aussi pour effet de départager les secrétaires. L'exécution des tâches de bureau nécessite une connaissance des fonctions de base des logiciels. La maîtrise des fonctions avancées permet par ailleurs d'effectuer des tâches plus complexes.

Les fonctions de gestion dévolues aux secrétaires d'expérience peuvent aussi être complexes et lourdes de responsabilités. On pense ici aux secrétaires chargées de produire des documents, de diriger une équipe, de former leurs collègues.

L'importance de la formation continue dans le parcours professionnel de la secrétaire n'est donc pas attribuable à une carence de la formation initiale, sauf en ce qui concerne la maîtrise de la langue maternelle. La formation continue permet une meilleure intégration au travail, la mise à jour des connaissances et la progression professionnelle. L'intégration au milieu de travail, s'effectue notamment par des apprentissages d'appoint particuliers que l'employeur va exiger de la secrétaire, lesquels lui permettront de mieux connaître ses fonctions et de jouer pleinement son rôle.

Dans un bureau, la mise à jour des connaissances s'impose parce que les logiciels et les systèmes informatiques s'améliorent constamment et que de nouveaux produits sont sans cesse mis en marché. La mise à jour régulière des connaissances fait maintenant partie de la vie professionnelle de la secrétaire.

L'avancement professionnel nécessite l'acquisition de savoirs et de savoir-faire particuliers. Qu'il s'agisse de promotions, auquel cas la gestion est à l'ordre du jour, ou de mutations, à l'occasion desquelles la secrétaire «empiète sur le terrain» d'autres professions, le perfectionnement professionnel enrichit la formation initiale et l'expérience qui sont nécessaires à l'avancement.

Il est cependant difficile de considérer que la maîtrise de la langue maternelle, à l'oral et à l'écrit, et une connaissance fonctionnelle de la langue seconde ne font pas partie de la formation initiale. C'est d'autant plus vrai que l'exigence s'applique à la secrétaire débutante comme à la professionnelle d'expérience.

La secrétaire débutante est dans une certaine mesure, plus proche de la secrétaire dite traditionnelle. Elle aussi peut être autonome, exercer plusieurs fonctions, s'occuper de la réception et de la comptabilité ou agir comme préposée à la saisie de données et au traitement de texte.

La secrétaire d'expérience voit s'offrir à elle plusieurs voies d'avancement professionnel. Certaines de ces voies seront essentiellement liées à l'exercice de sa profession dans un contexte de travail précis, d'autres à l'approfondissement d'une expertise liée à la maîtrise des outils informatiques (fonctions avancées des logiciels, mise en page et production de documents). La participation à la gestion et à la prise de décisions constitue une autre possibilité, tout comme le soutien direct à l'équipe de travail, grâce à une connaissance pratique du secteur d'activité de l'entreprise.

Soulignons de nouveau que les possibilités sont multiples et qu'il est difficile d'établir un modèle unique. Cependant, quelques constantes se dégagent :

- la secrétaire est appelée à faire preuve de plus d'autonomie, à assumer davantage de responsabilités et à exécuter des tâches plus complexes et plus variées;
- la fonction de secrétaire a un caractère évolutif tendant vers la polyfonctionnalité;
- l'évolution de la carrière de la secrétaire a d'autres bases que le travail de bureau;
- cette évolution est intimement liée à la maîtrise de l'informatique;
- cette évolution comporte nécessairement des apprentissages en cours d'emploi.

Commentaires des personnes consultées au sujet du perfectionnement professionnel et des possibilités de carrière :

J'ai eu un emploi tout de suite après avoir terminé mes études. Trois mois plus tard, on m'a offert le poste que j'occupe maintenant, à la condition que j'accepte de suivre des cours en assurances.

Secrétaire débutante, Montréal

L'an prochain, en plus de mon travail de secrétaire, j'assumerai les fonctions de technicienne en développement des ressources humaines.

Secrétaire d'expérience, Québec

J'étais secrétaire depuis six ans. On m'a confié les dossiers d'une technicienne après son départ. Deux ans plus tard, j'ai été classée technicienne en administration.

Secrétaire d'expérience, Québec

Il y a possibilité de progression vers d'autres fonctions ou d'autres catégories d'emploi mieux rémunérées, parce qu'il y a accroissement général du niveau de complexité de la tâche.

Employeur, Montréal

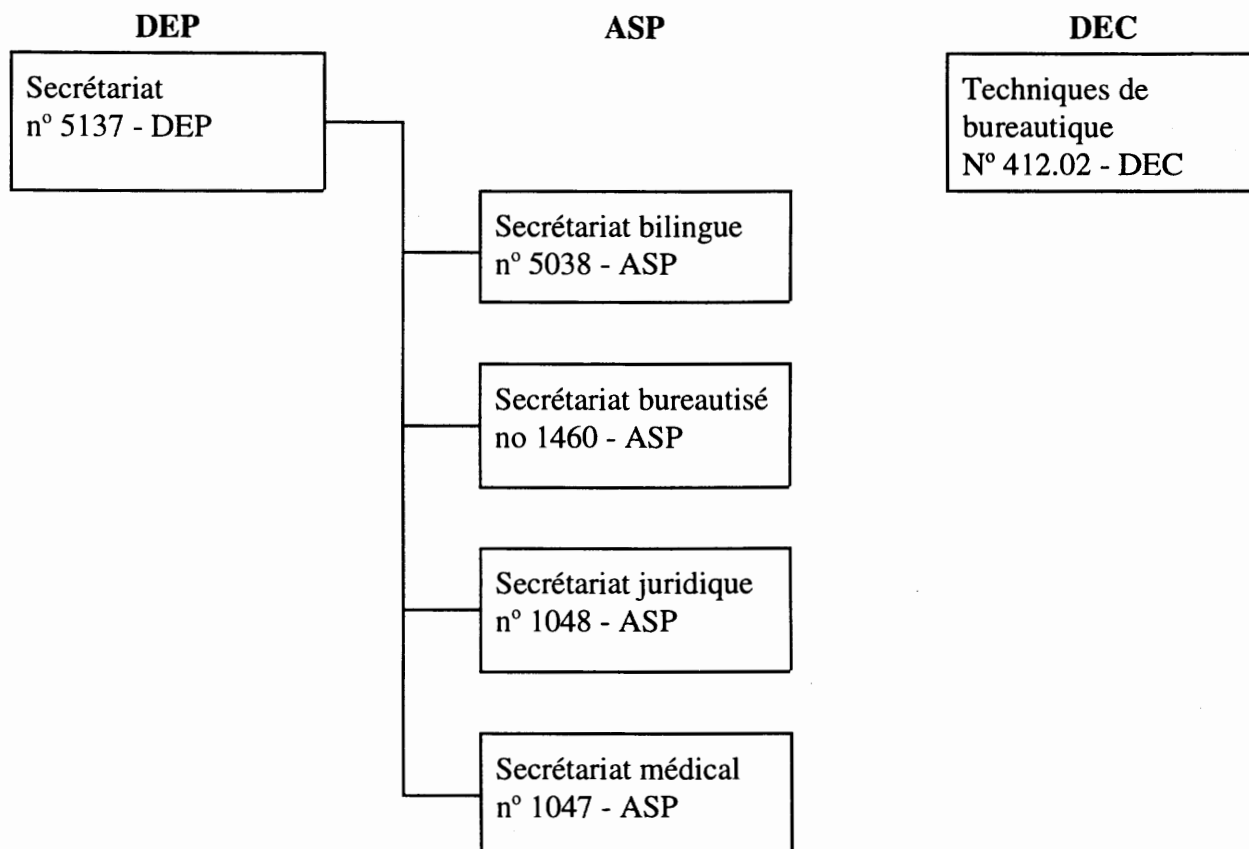
## 2.4 L'offre de formation

### 2.4.1 Les programmes

Des programmes de formation en secrétariat sont offerts dans les deux ordres d'enseignement. Au secondaire, la formation acquise dans le cadre d'un DEP peut être complétée par des ASP. Au collégial, on offre un cours de techniques de bureautique sanctionné par un DEC.

On trouvera à la Figure 2 l'organigramme des programmes en secrétariat; nous intéressent ici les programmes de secrétariat conduisant à l'obtention d'un DEP ou d'un DEC et les ASP en secrétariat bilingue et secrétariat bureautisé seulement.

**Figure 2**  
**Organigramme des programmes**



On trouvera dans les tableaux des pages suivantes les objectifs des programmes offerts ainsi que les fonctions de travail visées par ces programmes.

Le programme qui est offert au secondaire est de 1 350 heures, et il conduit à l'obtention d'un DEP.

**TABLEAU 25**  
**Programme de formation initiale offert au secondaire**

| PROGRAMME                                                                                             | FONCTIONS DE TRAVAIL VISÉES                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                | OBJECTIFS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       | CCDP                                                                                                                                                                                       | Équivalent de la<br>CNP                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5137 Secrétariat<br><br>Sanction : DEP<br><br>Nombre d'heures : 1 350<br><br>Implantation : 1994-1995 | 4111-110<br>Secrétaire<br><br>4113-123<br>Opérateur d'unité de<br>traitement de texte<br><br>4143-140<br>Agent de saisie de<br>données<br><br>4171-130<br>Téléphoniste-récep-<br>tionniste | 1241<br>Secrétaires<br><br>1412<br>Commis-dactylogra-<br>phes et opérateurs/<br>opératrices de traite-<br>ment de texte<br><br>1422<br>Opérateurs à la saisie<br>de données<br><br>1414<br>Réceptionnistes et<br>standardistes | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ appliquer les principes, règles et méthodes<br/>doigté<br/>correspondance : français<br/>correspondance : disposition<br/>gestion de documents<br/>qualité<br/>gestion du temps<br/>éditique</li> <li>▶ utiliser les outils informatiques<br/>logiciels d'exploitation<br/>base de données<br/>traitement de texte<br/>chiffrier électronique<br/>traitement de données comp-<br/>tables</li> <li>▶ communiquer<br/>en français et en anglais<br/>outils téléphoniques et infor-<br/>matiques<br/>gestion des communications</li> <li>▶ tâches de secrétariat<br/>correspondance d'affaires<br/>documents d'affaires<br/>demandes relatives aux lois du<br/>travail<br/>préparation de réunions<br/>tenues de livres<br/>production des paies<br/>mise à jour des dossiers</li> </ul> |

Les ASP permettent d'approfondir les savoirs nécessaires à l'exercice d'un métier. En secrétariat, c'est la maîtrise de la langue seconde et des outils informatiques qui fait l'objet du perfectionnement. Chaque ASP est de 450 heures. On trouvera au tableau suivant les objectifs des ASP.

**TABLEAU 26**  
**Programmes de formation spécialisée offerts au secondaire**

| PROGRAMME                                                                                            | FONCTIONS DE TRAVAIL VISÉES                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | OBJECTIFS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                      | CCDP                                                                                                                                                                                                                                           | Équivalent de la CNP                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5038 Secrétariat bilingue<br>Sanction : ASP<br>Nombre d'heures : 450<br>Implantation : 1991-1992     | 4111-<br>Secrétaire bilingue<br><br>4111-110<br>Secrétaire<br><br>4113-123<br>Opérateur d'unité de traitement de texte<br><br>4171-130<br>Téléphoniste-réceptionniste                                                                          | 1241<br>Secrétaires<br><br>1241<br>Secrétaires<br><br>1412<br>Commis dactylographes et opérateurs/opératrices de système de traitement de texte<br><br>1414<br>Réceptionnistes et standardistes                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ traitement informatisé des textes en anglais</li> <li>▸ transcription de la correspondance enregistrée en anglais</li> <li>▸ réception et expédition du courrier en anglais</li> <li>▸ communiquer en anglais</li> <li>▸ rédiger des lettres d'affaires en anglais</li> <li>▸ préparer un dossier en anglais pour l'obtention d'un emploi</li> </ul> |
| 1460 : Secrétariat bureautisé<br>Sanction : ASP<br>Nombre d'heures : 450<br>Implantation : 1988-1989 | 4111-110<br>Secrétaire<br><br>4143-112<br>Analyste en information<br><br>4143-114<br>Opérateur de matériel périphérique d'ordinateur<br><br>4113-123<br>Opérateur d'unité de traitement de texte<br><br>4143-140<br>Agent de saisie de données | 1241<br>Secrétaires<br><br>1422<br>Opérateurs/opératrices à la saisie de données<br><br>1421<br>Opérateurs/opératrices d'ordinateur<br><br>1412<br>Commis dactylographes et opérateurs/opératrices de système de traitement de texte<br><br>1422<br>Opérateurs/opératrices à la saisie de données | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ traitement informatisé des textes et des fichiers</li> <li>▸ tableur</li> <li>▸ terminologie de la bureautique en langue seconde</li> <li>▸ transcription rapide des documents</li> </ul>                                                                                                                                                            |

Le programme offert au collégial est d'une durée totale de 2 385 heures; il comprend des cours de formation générale commune, de formation générale propre et des cours complémentaires; la formation spécialisée est de 1 725 heures. Le programme conduit à l'obtention d'un DEC.

**TABEAU 27**  
**Programme de formation initiale offert au collégial**

| PROGRAMME                                                                                                           | FONCTIONS DE TRAVAIL VISÉES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                     | OBJECTIFS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     | CCDP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Équivalent de la<br>CNP                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>412.02 Techniques de bureautique</p> <p>Sanction : DEC</p> <p>Nombre d'heures : 2 385</p> <p>Révision : 1994</p> | <p>1179-178<br/>Secrétaire administrative, secrétaire administratif</p> <p>4111-110<br/>Secrétaire</p> <p>4111-111<br/>Secrétaire de direction (bureau)</p> <p>4111-15<br/>Secrétaire technique (bureau)</p> <p>Contexte québécois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Technicien en travail de bureau</li> <li>▸ Technicien en transformation de l'information textuelle</li> <li>▸ Technicien en circulation des données</li> <li>▸ Adjoint administratif</li> </ul> | <p>1222<br/>Adjoints/adjointes de direction</p> <p>1241<br/>Secrétaires</p> <p>1241<br/>Secrétaires</p> <p>1241<br/>Secrétaires</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ compétences théoriques et pratiques communications d'affaires écrits administratifs <ul style="list-style-type: none"> <li>redaction</li> <li>circulation</li> <li>classification</li> <li>archivage</li> </ul> </li> <li>support papier</li> <li>support magnétique</li> <li>▸ exploitation et transmission <ul style="list-style-type: none"> <li>information textuelle</li> <li>information audio</li> <li>redaction d'affaires</li> <li>methodologie de la prise de notes</li> <li>traitement de données</li> <li>base et banques de données</li> <li>système d'archivage</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Répartition des heures de la durée de la formation</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Formation générale commune                                                                                          | 375                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Formation générale propre                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 150                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Cours complémentaires                                                                                               | 135                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Formation spécialisée<br>(dont 450 heures au choix)                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <u>1725</u>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                     | 2385                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Tous ces programmes visent les mêmes fonctions de travail, qu'il s'agisse de formation initiale ou de formation continue, qu'ils soient donnés au secondaire ou au collégial. Leur durée distingue ces programmes entre eux.

Dans les objectifs des programmes de formation initiale (DEP et DEC), une grande place est réservée aux outils informatiques, à la communication et à la gestion de l'information. À cause de leur formulation, il est cependant difficile de les comparer, et il faut donc en examiner le contenu.

#### **2.4.2 Les cours**

On trouvera aux tableaux 28, 29 et 30, la liste des cours offerts en secrétariat.

**TABLEAU 28**

**Cours du programme d'études offerts au secondaire, DEP Secrétariat 5137**

| COURS                          | NOMBRE D'HEURES |
|--------------------------------|-----------------|
| Métier et formation            | 15              |
| Méthode du doigté              | 75              |
| Notions de français            | 90              |
| Gestion de documents           | 60              |
| Logiciel d'exploitation        | 30              |
| Disposition de correspondance  | 30              |
| Tenue de livres                | 90              |
| Traitement de texte de base    | 60              |
| Base de données                | 60              |
| Gestion du temps               | 30              |
| Production des paies           | 30              |
| Communication                  | 30              |
| Communication bilingue         | 90              |
| Production de correspondance   | 105             |
| Chiffrier électronique de base | 45              |
| Logiciel comptable de base     | 60              |
| Qualité                        | 30              |
| Lois du travail                | 45              |
| Traitement de texte avancé     | 60              |
| Éditique                       | 60              |
| Production de documents        | 90              |
| Réunions d'affaires            | 45              |

| COURS                                      | NOMBRE D'HEURES |
|--------------------------------------------|-----------------|
| Mise à jours de dossiers                   | 15              |
| Recherche d'emploi                         | 30              |
| Intégration - milieu de travail<br>(stage) | 75              |
| <b>Total</b>                               | <b>1 350</b>    |

**TABLEAU 29**  
**Cours des programmes de spécialisation**

SECRÉTARIAT BILINGUE, ASP 5038

| COURS                                                     | NOMBRE D'HEURES |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|
| Communication en anglais                                  | 105             |
| Correspondance d'affaires en anglais                      | 90              |
| Communication d'affaires                                  | 45              |
| Dactylographie en anglais                                 | 30              |
| Traitement de texte en anglais                            | 90              |
| Transcription en anglais                                  | 60              |
| Traitement du courrier en anglais                         | 15              |
| Préparation d'un dossier de recherche d'emploi en anglais | 15              |
| <b>Total</b>                                              | <b>450</b>      |

SECRÉTARIAT BUREAUTISÉ, ASP 1460

| COURS                                              | NOMBRE<br>D'HEURES |
|----------------------------------------------------|--------------------|
| Réseaux                                            | 30                 |
| Traitement de texte                                | 90                 |
| Transcription des documents                        | 45                 |
| Communications électroniques                       | 75                 |
| Gestion documentaire                               | 60                 |
| Choix des outils informatiques                     | 15                 |
| Curriculum et entrevue II (secrétariat bureautisé) | 15                 |
| Intégration en milieu de travail (stage)           | 75                 |
| Chiffrier électronique avancé                      | 45                 |
| <b>Total</b>                                       | 450                |

Le programme offert au collégial comporte un bloc de cours obligatoires et de cours au choix. La durée prévue pour les cours obligatoires est de 1 275 heures et pour les cours à option de 450 heures.

**TABLEAU 30**  
**Cours du programme d'études offerts au collégial**

DEC, TECHNIQUES DE BUREAUTIQUE 412.02

DEC

| COURS                                                        | NOMBRE<br>D'HEURES |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|
| Éléments de mathématique appliquée                           | 60                 |
| Interrelations dans le monde professionnel                   | 45                 |
| Initiation à la vie économique                               | 45                 |
| Principes d'organisation et techniques bureautiques          | 45                 |
| Les affaires et le droit                                     | 45                 |
| Comptabilité I                                               | 60                 |
| Bureautique, système et technologie                          | 60                 |
| Traitement de l'information textuelle                        | 60                 |
| Transformation de l'information textuelle                    | 60                 |
| Rédaction d'affaires (langue seconde)                        | 60                 |
| Automatisation des tâches de bureau (projet d'intégration I) | 60                 |
| Méthodologie de prise de notes (langue maternelle)           | 60                 |
| Méthodes d'analyse et résolution de problèmes                | 60                 |
| Recherche d'information et rédaction de rapports             | 60                 |
| Télématique, télécommunication, téléinformatique             | 45                 |
| Traitement de données                                        | 60                 |
| Circulation des documents administratifs                     | 45                 |
| Conservation des documents administratifs                    | 45                 |
| Bases et banques de données                                  | 60                 |
| Projet de fin d'études                                       | 120                |

| COURS                                                    | NOMBRE<br>D'HEURES |
|----------------------------------------------------------|--------------------|
| Initiation à l'informatique et éléments de programmation | 60                 |
| Sous-total                                               | 1275               |

plus environ 450 heures de cours choisis parmi les suivants :

| COURS                                                        | NOMBRE<br>D'HEURES |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|
| La recherche d'emploi                                        | 45                 |
| Sociologie du travail                                        | 45                 |
| Formation, supervision                                       | 45                 |
| Gestion du personnel                                         | 45                 |
| Logiciels de comptabilité appliquée                          | 45                 |
| Saisie de l'information textuelle                            | 60                 |
| Coordination des ressources                                  | 60                 |
| Traitement des données II                                    | 45                 |
| Stage                                                        | 60                 |
| Édition électronique                                         | 45                 |
| Utilisation d'outils de dépannage et résolution de problèmes | 45                 |
| Méthodologie de la prise de notes (langue seconde)           | 60                 |
| Micro-ordinateurs et applications bureautiques               | 60                 |
| Impacts humains et organisationnels de la bureautique        | 45                 |
| Projets d'intégration                                        | 60                 |
| Traitement de l'image                                        | 45                 |
| Prise de notes (langue maternelle)                           | 60                 |

| COURS                                         | NOMBRE<br>D'HEURES |
|-----------------------------------------------|--------------------|
| Rédaction spécialisée                         | 45                 |
| Normalisation des documents administratifs    | 45                 |
| Français écrit<br>ou<br>Français des affaires | 45                 |
| Anglais des affaires A                        | 45                 |
| Langue seconde                                | 45                 |
| Langue seconde                                | 45                 |
| <b>Total</b>                                  | <b>1185</b>        |

Au collégial, les titres des cours renvoient davantage aux technologies de l'information, tandis qu'au secondaire, ils se rapportent à des tâches de bureau. Les programmes menant à l'obtention d'un DEP ou d'un DEC couvrent bien le champ des tâches de la profession. Après les avoir suivis, la secrétaire est prête pour l'entrée dans le marché du travail.

#### *Informatique*

- logiciels d'exploitation, réseaux
- logiciels d'utilisation courante : traitement de texte, chiffrier électronique, bases de données, comptabilité appliquée
- fonctions de base et avancées
- éditique (production de documents)

#### *Communication*

- langue
- rédaction
- correspondance
- rapports
- langue seconde
- outils de communication

#### *Tenue de bureau*

- gestion de l'information
- mise à jour des dossiers

#### *Comptabilité*

- opérations comptables
- logiciel de comptabilité

Parce qu'il est plus long, le programme offert au collégial permet d'accorder plus de temps à la maîtrise de la langue et à la micro-informatique. Un cours en éditique et un cours intitulé «initiation

à l'informatique et éléments de programmation» y sont également offerts, et plus de temps est consacré à l'enseignement de la langue seconde.

En raison des conditions d'admission au programme du collégial, de l'ajout de cours de formation générale commune et de formation générale propre, ainsi que de cours complémentaires de la formation spécialisée, la future secrétaire a une scolarité plus importante et une meilleure culture générale.

Reste à voir quelle différence cela fait, étant donné que les employeurs se sont dits satisfaits des qualifications des secrétaires débutantes indépendamment du diplôme détenu.

## **2.5 Constats sur la formation**

Dans l'ensemble, les secrétaires ont suivi une formation, elles sont titulaires d'un diplôme, et sont des adeptes du perfectionnement professionnel. Le niveau de qualification a déjà commencé à s'élever.

Même si le titre et le diplôme sont peu valorisés, on dénote :

- une satisfaction générale pour ce qui est de la formation initiale des secrétaires, peu importe l'ordre d'enseignement;
- la nécessité d'une meilleure connaissance de la langue française;
- la nécessité d'un bilinguisme fonctionnel dans certaines régions.

L'examen attentif des composantes de la formation continue permet de constater que des objectifs différents sont visés, soit :

- l'intégration au milieu de travail;
- la mise à jour des connaissances (utilisation des logiciels);
- l'approfondissement de savoirs fondamentaux (français, rédaction, anglais);
- l'acquisition de nouveaux savoirs liés à l'avancement professionnel.

L'informatique constitue la composante de la formation continue que l'on privilégie : nouveaux systèmes, nouveaux logiciels, dernière version des logiciels courants, fonctions avancées. Le développement en bureautique passe par l'informatique. Encore une fois, l'informatique est au coeur de la profession; c'est souvent le milieu de travail qui détermine les besoins de perfectionnement professionnel liés à l'informatique.

Enfin, on peut dire que la formation continue fait partie intégrante de la carrière de la secrétaire à différents titres. Les nouvelles technologies de l'information ne cessent de donner lieu à l'arrivée

sur le marché de nouveaux produits, et le cheminement de carrière passe par la combinaison de l'expérience et de l'acquisition d'un savoir formalisé.

La formation initiale en secrétariat est donnée à deux ordres d'enseignement différents. Les programmes offerts diffèrent quant à la durée, aux conditions d'admission et à la place réservée à la formation générale. Au collégial, on semble accorder plus de place aux nouvelles technologies de l'information.

### SECTION III - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION

Discuter de la pertinence de l'offre de formation en secrétariat peut relever de la gageure. Employeurs et secrétaires boudent le titre de la fonction de travail, l'offre d'emploi est descriptive et les fonctions de secrétaire, de réceptionniste et de commis-comptable y sont allégrement confondues. Le diplôme est peu valorisé, seules en tirent fierté les titulaires d'un DEC en Techniques de bureau. Les employeurs reconnaissent toutefois privilégier, en cette période de compressions budgétaires et de pénurie d'emplois, le diplôme d'un ordre élevé, même si un diplôme moins prestigieux convient.

La fonction de travail elle-même semble nous échapper, tant le modèle de référence a été modifié :

- disparition de la fonction de secrétaire dans certains secteurs;
- marginalisation du rôle de soutien;
- autonomie professionnelle;
- nouvelles fonctions techniques et paraprofessionnelles;
- formation continue inhérente à l'exercice de la profession.

En analysant la mutation de la fonction de secrétaire qui a découlé de l'implantation massive des technologies de l'information, on devrait pouvoir expliquer les phénomènes suivants : caractère incontournable du travail de bureau, polyvalence, polyfonctionnalité, concentration, spécialisation et diversité des modèles organisationnels.

Si on se situe dans la perspective du cheminement professionnel, on constate que les contraires cohabitent, d'autant plus qu'en général les postes offerts aux sortantes sont à peu de choses près des postes de secrétaires généralistes. On a donc une définition de base de la fonction de travail qui permet la modification des tâches et des responsabilités en fonction des besoins de l'entreprise et de l'expertise de la secrétaire, qui repose sur la maîtrise de la langue et des outils informatiques. L'expérience de travail et la connaissance du milieu sont déterminantes du point de vue des promotions ou des mutations.

L'offre de formation correspond aux besoins et aux souhaits des unes et des autres. Les employeurs se disent satisfaits des secrétaires diplômées, indépendamment du diplôme, mais ils formulent une réserve de taille, leur maîtrise du français et leur connaissance de l'anglais sont insuffisantes. Le problème est d'autant plus grave que la langue constitue une des composantes de l'expertise de la secrétaire. Cependant, le niveau de bilinguisme requis varie selon les régions et les entreprises.

L'importance de la formation continue dans la vie professionnelle de la secrétaire a aussi des répercussions. La fonction de secrétaire revêt un dynamisme nouveau, à la mesure de la hausse générale des qualifications. Une plus grande complexité des tâches, l'autonomie et des responsabilités caractérisent désormais la fonction de secrétaire.

## SECTION IV - RECOMMANDATIONS

À la lumière des avis recueillis et de l'examen des programmes offerts, il appert qu'il serait pertinent, de manière générale :

- d'enrichir la formation initiale;
- de promouvoir le perfectionnement professionnel;
- d'éviter les dédoublements et les chevauchements.

Dans l'enrichissement de la formation initiale, on tient compte de la hausse des qualifications exigées dès l'entrée sur le marché du travail. On prévoit donc améliorer :

- la maîtrise du français
  - qualité de la langue parlée
  - qualité du code écrit (grammaire, syntaxe, orthographe)
  - rédaction générale
  - révision
- le niveau de bilinguisme
  - qualité de la langue parlée
  - transcription sans fautes

Le perfectionnement professionnel doit permettre la poursuite du cheminement de carrière et prévoir :

- la mise à jour des connaissances au regard des outils informatiques et télématiques
- une meilleure connaissance de la langue maternelle
  - maîtrise du code écrit
  - rédaction spécialisée
- un bilinguisme de plus haut niveau
  - rédaction en langue seconde
  - correction
  - éléments de traduction
- l'acquisition d'une troisième langue, l'espagnol
- des cours de spécialisation destinés à la secrétaire d'expérience
  - gestion
  - éditique
  - formation
  - autres (selon les besoins)

On doit cependant dans l'organisation du perfectionnement professionnel faire preuve de souplesse et tenir compte des éléments suivants :

- ▶ diversité des besoins selon les régions et les entreprises;
- ▶ caractère «maison» des voies d'avancement professionnel des secrétaires;
- ▶ évolution rapide des nouvelles technologies de l'information.

Compte tenu de la satisfaction en ce qui a trait aux qualifications des secrétaires titulaires d'un diplôme, la formation initiale pourrait permettre l'exercice de la fonction de «secrétaire généraliste», compte tenu de l'importance de la maîtrise du français, un effort particulier devrait être fait pour relever sensiblement le niveau des sortantes en la matière, compte tenu de l'importance d'une connaissance fonctionnelle de l'anglais, on devrait relever le niveau des sortantes en la matière, compte tenu de l'évolution constante de la bureautique, on pourrait en faire l'armature de la formation continue des secrétaires, il est proposé :

- ▶ que le programme de formation initiale soit enrichi de cours de français, de façon que la secrétaire puisse au moins jouer un rôle de soutien efficace et corriger à défaut de pouvoir rédiger;
- ▶ que la formation initiale permette d'acquérir une connaissance fonctionnelle de l'anglais;
- ▶ que l'organisation de la formation continue soit souple et adaptée aux besoins des régions, et que les partenaires sociaux s'associent étroitement à son élaboration et à sa mise en oeuvre;
- ▶ que soit prévu un enseignement plus poussé du français, à titre de perfectionnement professionnel, qui touche la rédaction et la correction;
- ▶ que soit prévu un enseignement plus poussé de l'anglais, à titre de perfectionnement professionnel;
- ▶ que l'offre de formation en secrétariat bureautisé soit revue au regard des besoins de formation continue;
- ▶ qu'on examine de plus près les voies d'avancement professionnel au regard de la maîtrise des outils informatiques, de façon à établir des pistes de perfectionnement professionnel;
- ▶ qu'on départage, au moyen d'une AST, le rôle et les responsabilités des ordres d'enseignement en ce qui a trait à une fonction de travail en pleine mutation.

## **L**ISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS

EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA, Direction générale des informations sur les professions et les carrières. Classification nationale des professions, description des professions, 1992.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Guide des études professionnelles et techniques au secondaire et au collégial, 1995-1996*, 1995.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC. *Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial, 1995-1996*.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale de la formation professionnelle et technique, Direction de l'organisation pédagogique. *La relance au secondaire en formation professionnelle. Le placement au 31 mars 1994 des personnes diplômées de 1992-1993*, 1995.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale de la formation professionnelle et technique. *Administration, Commerce et Informatique, Portrait de secteur, version révisée*, juin 1995.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale de l'enseignement collégial, Direction de la recherche et du développement. *La relance au collégial. La situation au 31 mars 1994 des sortantes et des sortants diplômés de l'enseignement collégial en 1992-1993 : formations pré-universitaire et technique*, 1995.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC, Direction générale des ressources informationnelles. *Indicateurs de l'éducation, édition 1994*, 1995.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE, Ministère de la main-d'oeuvre et de la sécurité du revenu, Direction générale de la formation professionnelle. *Devis de formation professionnelle «Secrétaires», CCDP : 411-110*, 1989.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'OEUVRE, Ministère de la main-d'oeuvre et de la sécurité du revenu, Direction de la recherche, des études et de l'évaluation. *Les professions au Québec, perspectives pour 1997 et caractéristiques des emplois*, 1995.

## QUESTIONNAIRE N° 1

Le questionnaire se compose de deux parties :

- ☐ la **partie I**, qui porte sur les tâches et les compétences associées à la profession ainsi que sur les tendances dans l'emploi;
- ☐ la **partie II**, qui porte sur les besoins de formation relatifs à la fonction de secrétaire.

Veillez retourner le questionnaire dans les cinq jours suivant la réception. À cette fin, vous pouvez utiliser l'enveloppe-réponse ci-jointe ou transmettre le document par télécopieur à Chantal Beaudry, au numéro (514) 864-1612.

## **Renseignements généraux**

- ▶ Nom de la personne répondant au questionnaire \_\_\_\_\_
- ▶ Fonction \_\_\_\_\_
- ▶ Nom de l'entreprise \_\_\_\_\_ Nombre d'employés \_\_\_\_\_
- ▶ Secteur d'activité de l'entreprise \_\_\_\_\_
- ▶ Nombre d'années d'expérience en secrétariat \_\_\_\_\_
- ▶ Nombre d'années au service de cette entreprise \_\_\_\_\_

## **PARTIE I - Fonction de travail**

1. Veuillez cocher les tâches effectuées dans le cadre de votre travail

- \_\_\_\_\_ traiter du texte
- \_\_\_\_\_ saisir des données
- \_\_\_\_\_ répondre au téléphone
- \_\_\_\_\_ accueillir les clientes et les clients, ainsi que les visiteuses et les visiteurs
- \_\_\_\_\_ rédiger la correspondance
- \_\_\_\_\_ gérer le courrier (service postal, télécopieur, télex, réception et expédition)
- \_\_\_\_\_ effectuer des envois en nombre
- \_\_\_\_\_ gérer l'emploi du temps
- \_\_\_\_\_ effectuer des opérations comptables
- \_\_\_\_\_ si oui, préciser lesquelles \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ gérer l'approvisionnement en fournitures de bureau

2. Veuillez mentionner les autres tâches liées à votre emploi, s'il y a lieu.

---

---

---

---

3. Quelles sont les compétences essentielles (connaissances, capacités techniques, qualités personnelles, expérience) à l'exécution de vos tâches?

---

---

---

---

4. Qu'est-ce qui distingue votre travail, pour ce qui est des tâches et des responsabilités, du poste de commis?

---

---

---

---

5. Qu'est-ce qui distingue votre travail de celui du poste dont la classification est immédiatement supérieure à la vôtre?

---

---

---

---

6. Cochez les éléments qui correspondent à vos conditions de travail?

|                          |                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | à temps plein (nombre d'heures/semaine <input type="text"/> )   |
| <input type="checkbox"/> | à temps partiel (nombre d'heures/semaine <input type="text"/> ) |
| <input type="checkbox"/> | horaire régulier                                                |
| <input type="checkbox"/> | emploi permanent                                                |
| <input type="checkbox"/> | emploi temporaire                                               |
| <input type="checkbox"/> | autre                                                           |

7. Quelle maîtrise du français et de l'anglais votre poste exige-t-il?

|                                                | français | anglais |
|------------------------------------------------|----------|---------|
| Je dois rédiger la correspondance              | _____    | _____   |
| Je dois rédiger de courts textes (1 à 2 pages) | _____    | _____   |
| Je dois corriger des textes                    | _____    | _____   |
| Je dois traduire de courts textes              | _____    | _____   |

8. Quels sont les logiciels que vous utilisez :

\_\_\_\_\_ traitement de texte  
\_\_\_\_\_ tableur  
\_\_\_\_\_ autres

9a. Quelle utilisation en faites-vous?

\_\_\_\_\_ fonctions de base  
\_\_\_\_\_ fonctions intermédiaires  
\_\_\_\_\_ fonctions avancées

9b. Quel type de travail effectuez-vous à l'aide de ces logiciels?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10a. Quel est votre salaire annuel? \_\_\_\_\_

10b. Est-ce que vos conditions salariales sont satisfaisantes?

Oui \_\_\_\_\_ Non \_\_\_\_\_

11a. Selon vous, quelle est la tendance dans l'emploi en ce qui concerne les secrétaires?

\_\_\_\_\_ régression  
\_\_\_\_\_ stabilité  
\_\_\_\_\_ augmentation

11b. Quels sont les facteurs qui favorisent cette tendance?

---

---

---

---

## **PARTIE II - Formation**

12. Êtes-vous titulaire d'un diplôme ou de diplômes liés au domaine du secrétariat?

Oui \_\_\_\_\_ Non \_\_\_\_\_

Si oui, lequel ou lesquels? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13a. Avez-vous dû suivre une formation supplémentaire?

Oui \_\_\_\_\_ Non \_\_\_\_\_

Si oui, laquelle : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13b. Veuillez cocher l'établissement ou les établissements où vous avez suivi des cours supplémentaires?

\_\_\_\_\_ école secondaire ou centre de formation professionnelle  
\_\_\_\_\_ établissement d'enseignement collégial  
\_\_\_\_\_ université  
\_\_\_\_\_ organisme privé  
\_\_\_\_\_ votre entreprise  
\_\_\_\_\_ autre, précisez \_\_\_\_\_

14. Avez-vous déjà ressenti le besoin de parfaire vos connaissances depuis que vous exercez la profession de secrétaire?

Oui \_\_\_\_\_ Non \_\_\_\_\_

Si oui, dans quels domaines? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. Avez-vous des suggestions à faire relativement aux stratégies de formation des secrétaires?

---

---

---

---

## QUESTIONNAIRE N° 2

Le questionnaire se compose de trois parties :

La **partie I**, qui porte sur l'entreprise consultée et sur le nombre de postes de secrétaires;

la **partie II**, qui porte sur les tâches et les compétences associées à la profession ainsi que sur les tendances dans l'emploi;

la **partie III**, qui porte sur les besoins de formation relatifs à la fonction de secrétaire.

Veillez retourner le questionnaire dans les cinq jours suivant la réception. À cette fin, vous pouvez utiliser l'enveloppe-réponse ci-jointe ou transmettre le document par télécopieur à Chantal Beaudry, au numéro (514) 864-1612.

## **PARTIE I - Renseignements généraux**

Nom de la personne répondant au questionnaire \_\_\_\_\_

Titre et fonction \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise \_\_\_\_\_ Nombre d'employés \_\_\_\_\_

Secteur d'activité de l'entreprise \_\_\_\_\_

1. Quand votre entreprise a-t-elle engagé une secrétaire pour la dernière fois?  
\_\_\_\_\_
2. Votre entreprise est-elle dotée d'une échelle de classification des poste de secrétaire? Si oui, pouvez-vous en indiquer les catégories?  
\_\_\_\_\_
3. Faites-vous une distinction entre les tâches de secrétaire et les tâches de commis? \_\_\_\_\_  
Si oui, laquelle? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. Faites-vous une distinction entre les tâches d'une secrétaire et les tâches de gestion et de coordination du travail de bureau?  
\_\_\_\_\_
- Si oui, laquelle? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Combien de postes de secrétaire y a-t-il dans votre entreprise? \_\_\_\_\_
6. Quel est la moyenne d'âge des secrétaires? \_\_\_\_\_

## PARTIE II - Fonction de travail

7. Veuillez décrire les tâches assignées à la secrétaire (ou annexer une copie de la description de poste).

---

8. Quelles sont les qualifications exigées de la secrétaire au moment de l'engagement?

---

---

---

9. Comment distinguez-vous une secrétaire débutante d'une secrétaire d'expérience?

---

- 10a. Quelle est, d'après-vous, la tendance dans l'emploi en ce qui a trait à la fonction de secrétaire?

\_\_\_\_\_ régression

\_\_\_\_\_ stabilité

\_\_\_\_\_ augmentation

- 10b. Quels sont les facteurs qui favorisent cette tendance?

---

---

- 11a. Dans votre entreprise, le besoin pour la fonction de secrétaire est-il :

\_\_\_\_\_ en régression?

\_\_\_\_\_ stable?

\_\_\_\_\_ en augmentation?

11b. Quels sont les éléments à l'appui de cette prévision?

---

---

---

---

12. Quelles sont les compétences essentielles (connaissances, capacités techniques, qualités personnelles, expérience) pour occuper un poste de secrétaire?

---

---

---

---

13. Selon vous, les secrétaires débutantes sont-elles :

\_\_\_\_\_ très compétentes?  
\_\_\_\_\_ moyennement compétentes?  
\_\_\_\_\_ peu compétentes?  
\_\_\_\_\_ autre réponse, préciser \_\_\_\_\_

14. Quel est le salaire annuel d'une secrétaire débutante? \_\_\_\_\_

D'une secrétaire d'expérience? \_\_\_\_\_

15. Recourez-vous :

\_\_\_\_\_ à l'emploi occasionnel?  
\_\_\_\_\_ à la sous-traitance?  
\_\_\_\_\_ aux services d'agences de placement?

16. Est-ce que dans votre entreprise les secrétaires sont appelées à effectuer des tâches relevant de :

- \_\_\_\_\_ la vente?
- \_\_\_\_\_ la comptabilité?
- \_\_\_\_\_ la gestion de l'information?
- \_\_\_\_\_ l'organisation du travail?
- \_\_\_\_\_ la gestion du personnel?

17. Est-ce que dans votre entreprise les secrétaires sont appelées à :

- \_\_\_\_\_ rédiger la correspondance?
- \_\_\_\_\_ rédiger de courts textes (1 à 2 pages)?
- \_\_\_\_\_ corriger des textes?
- \_\_\_\_\_ traduire de courts textes?

18a. Quelles sont les principales tendances dans l'évolution des tâches de secrétariat?

---

---

---

---

---

18b. De quelle façon ces tendances se répercutent-elles sur les tâches?

---

---

---

---

### **PARTIE III - Formation**

19. Quelle formation initiale exigez-vous d'une secrétaire?

---

---

---

---

20. La ou les personnes qui exercent la fonction de secrétaire ont-elles besoin de plus de formation?

Oui \_\_\_\_\_ Non \_\_\_\_\_

Si oui, quels sont ces besoins? \_\_\_\_\_

---

---

21. Avez-vous des suggestions à faire concernant les stratégies de formation à privilégier pour la fonction de secrétaire?

---

---

---

---

Autres commentaires pertinents.

