

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

ÉDITIQUE

ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE

la
FORMATION
PROFESSIONNELLE et
TECHNIQUE

Québec 

**ADMINISTRATION,
COMMERCE
ET INFORMATIQUE**

ÉDITIQUE

*ÉTUDE
PRÉLIMINAIRE*

Recherche et rédaction

Yvonne Pratte-Beaudoin

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

Coordination

Johanne Barrette-Savoie

Mise en pages, Infographie et Impression

CSE Formation • Conseil • Technologie

Révision linguistique

France Gladu

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 éditique).

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'une 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

Éditique

PROBLÉMATIQUE

Le Portrait de secteur ACI, paru en mai 1995, analyse l'évolution du travail de bureau depuis la dernière décennie et désigne les facteurs économiques, politiques et technologiques qui sont à l'origine de la mutation constatée. Ces facteurs, soit la récession, les accords nord-américains de libre-échange, l'évolution des technologies de l'information, ont fait en sorte que dans bien des milieux, l'organisation du travail est devenue plus flexible et moins hiérarchique, de façon à répondre plus adéquatement aux impératifs de qualité, de prix compétitifs, de rapidité et de service permettant de mieux faire face à la concurrence, dans un contexte de mondialisation des marchés.¹ Dans ce document, l'influence des transformations est décrite comme suit : « Le travail de secrétariat exige dorénavant une plus grande maîtrise des langues, plus de créativité et d'originalité dans les présentations, plus d'autonomie professionnelle, plus de rapidité et de précision, ainsi qu'une plus grande capacité d'améliorer constamment les procédés. »²

On y trouve aussi les trois directions vers lesquelles s'oriente l'évolution de la qualification du personnel en secrétariat : rapprochement des fonctions de coordination, d'édition, et rôle clé dans les communications organisationnelles.³

Dans le cadre de la présente étude, nous avons vérifié «sur le terrain» l'hypothèse selon laquelle des secrétaires feraient du travail d'édition et constaté que celle-ci, bien que confirmée, se devait d'être nuancée par une distinction entre l'éditique et l'édition électronique de documents. Dans certains types d'entreprises de services en particulier, les tâches de la secrétaire ont en effet évolué vers l'éditique, compte tenu de l'avancement des moyens informatiques, qui a permis la production de documents au bureau. Ainsi, par le biais de la formation continue, bon nombre de secrétaires ont acquis les compétences nécessaires pour occuper l'espace qui sépare le traitement de texte pur et simple de l'infographie. Quelques-unes (mais il s'agit là de rares exceptions) ont même franchi la frontière de l'infographie et se sont spécialisées en édition électronique, voyant là un cheminement de carrière répondant à leurs goûts et à leurs habiletés.

Par ailleurs, l'évolution de la qualification vers l'éditique exige non seulement des compétences en informatique, mais aussi une excellente maîtrise du français et, dans bien des cas, une connaissance de l'anglais suffisante pour réviser et même, à l'occasion, traduire des textes non techniques. La maîtrise des langues constitue en effet la toute première exigence des milieux de travail consultés, et passe bien avant les compétences informatiques, considérées comme un objet de formation continue.

1 Portrait de secteur Administration, Commerce et Informatique, Travail de bureau p. 1.

2 Ibid. p. 11.

3 Ibid. p. 11-12.

Dans un tel contexte, il convient de se demander si les programmes de secrétariat correspondent aux besoins actuels et futurs du marché du travail. Permettent-ils d'assurer la maîtrise du français ou devrait-on songer à sélectionner les élèves sur cette base, compte tenu des problèmes inhérents à la formation préalable? Procurent-ils une connaissance suffisante de l'anglais, au moment où des entreprises de toutes les régions s'adonnent à l'exportation? Ne devrait-on pas aussi songer à inclure dans le programme de secrétariat des notions d'espagnol en raison de l'ouverture des marchés d'Amérique Centrale et, éventuellement, d'Amérique du Sud? Et en informatique, l'enseignement permet-il d'accéder aux tâches d'édition dès l'entrée sur le marché du travail, ce qui constituerait un atout à l'embauche dans certains secteurs d'activités? Donne-t-on de plus une formation de base assez solide pour permettre l'apprentissage rapide de nouveaux outils, étant donné l'évolution constante des moyens informatiques? Voilà autant de questions auxquelles on devra répondre avant d'apporter des modifications à la formation actuelle.

En ce qui concerne l'ordre d'enseignement auquel devrait appartenir la formation en secrétariat, il va de soi que l'harmonisation doit être effectuée rapidement, compte tenu de l'anomalie que constitue la présence de deux programmes distincts donnant lieu à une reconnaissance différente pour une même fonction de travail. Il convient donc d'abord de s'interroger sur l'écart réel qui existe entre le contenu spécifique des programmes du secondaire et du collégial, puis sur les préalables nécessaires pour aborder un programme de secrétariat en tenant compte des besoins de l'édition. Enfin, il faut se questionner sur la nécessité d'une formation générale plus étendue dans le contexte actuel, alors que le marché du travail exprime en même temps des besoins de polyvalence et de spécialisation, que les emplois sont rares et que la concurrence provient de diverses sources en raison de l'absence d'obligation, pour l'employeur, d'embaucher des personnes diplômées en secrétariat pour remplir la fonction de secrétaire.

CONSTATS SUR LA FONCTION DE TRAVAIL

Perspectives d'emploi

Les études prospectives indiquent que la progression des emplois en secrétariat sera légèrement supérieure à la moyenne, mais que les employeurs misent sur du personnel plus polyvalent, plus fonctionnel, possédant la maîtrise du français et de l'anglais, et connaissant les derniers logiciels.

Dans les entreprises consultées, on embauche peu. Mais comme les entreprises de services sont en pleine progression et que ce sont elles qui embauchent des secrétaires «éditrices», les prévisions devraient se confirmer dans leur cas. Sur les 26 secrétaires ou techniciennes qui ont répondu à la question sur la situation de l'emploi par rapport à l'éditique, voici les proportions obtenues :

- en augmentation : 12;
- stable : 8;
- en régression : 6.

À la même question, les représentantes et représentants d'entreprises se sont bornés à dire que ces habiletés constituaient un atout à l'embauche, mais que les qualités personnelles et professionnelles ainsi que l'expérience étaient prises en considération avant tout.

Modes de recrutement

Les modes de recrutement sont, par ordre d'importance :

- le recrutement interne;
- les centres d'emploi et les agences de placement de personnel de bureau;
- les annonces des journaux;
- les stages en milieu de travail.

Dans les agences de placement en personnel de bureau, on a souligné l'importance des emplois de remplacement en raison surtout du grand nombre de congés de maternité, dans un secteur presque exclusivement féminin. Selon les représentantes de ces agences, il s'agit là du meilleur moyen d'apprendre le fonctionnement de nombreux logiciels, d'être mis en contact avec des technologies, des environnements ainsi que des outils différents, et de «mettre le pied dans l'entreprise». Lorsqu'on scrute les petites annonces, on se rend compte en effet que dans bien des cas, il est spécifié : «emploi temporaire pouvant devenir permanent».

Formation et qualification

Les secrétaires sont choisies en fonction de leur qualification ainsi que de leurs qualités personnelles et professionnelles. Pour les entreprises qui ont besoin de secrétaires dont les fonctions comportent des tâches d'éditique, la qualification est basée sur les aspects suivants :

- la maîtrise du français parlé et écrit;
- le bilinguisme;
- une bonne base en informatique, c'est-à-dire la compréhension des outils et non une connaissance superficielle;
- la connaissance des environnements Dos et Windows;
- la maîtrise de plusieurs logiciels, dont ceux de MS Office (Word, Excel, Power Point), d'un logiciel de mise en page de type Page Maker ou l'équivalent, ainsi que d'une base de données;
- la familiarisation avec les réseaux de communication interne et externe.

Cela étant dit, rappelons que les tâches d'éditique sont associées à d'autres tâches de secrétariat nécessitant des habiletés additionnelles, mais dans la plupart des entreprises, on est conscient que les secrétaires ne peuvent connaître tous les logiciels : on offre de la formation lorsque le poste le requiert. Dans la majorité des entreprises ciblées, on exige une formation en secrétariat, le plus souvent de niveau collégial pour les nouveaux emplois, mais on vérifie avant tout la qualité de la langue et le bilinguisme, peu importe le diplôme obtenu.

Pour ce qui est des qualités personnelles et professionnelles, la liste du point 1.1.4 est révélatrice des exigences des employeurs. À notre avis, les personnes qui ont les meilleures chances d'obtenir et de conserver des postes en éditique sont celles qui possèdent les qualités suivantes :

- | | |
|------------------------------------|--|
| • autonomie; | • jugement; |
| • disponibilité; | • souci du détail; |
| • souplesse; | • curiosité informatique; |
| • capacité de supporter le stress; | • capacité de s'adapter rapidement à de nouveaux outils; |
| • sens de l'organisation; | • désir de se perfectionner. |

Tâches de la fonction de travail

À l'heure actuelle, des tâches d'éditique sont effectuées par des secrétaires de tous les niveaux de classification ainsi que par des techniciennes. Elles sont donc différentes d'une personne à l'autre selon le niveau de compétence et de responsabilité rattaché à la fonction. Par exemple, la présentation de documents soignés et la conception de matériel de présentation font partie des tâches de la secrétaire administrative, dont le niveau de classification comporte d'autres responsabilités.

CONSTATS SUR LA FORMATION

Accessibilité

La formation à temps plein en secrétariat est facilement accessible dans toutes les régions du Québec puisque plus de 125 établissements publics et privés, au secondaire et au collégial, sont autorisés à offrir les divers programmes. Les ASP, bien qu'offertes en théorie, sont beaucoup plus difficiles d'accès, de même que la formation à temps partiel, en dépit des besoins accrus de formation et de recyclage.

Offre de formation

L'offre de formation au secondaire permet de se préparer à un DEP et de se perfectionner en langue seconde. Au collégial, l'offre de formation donne accès à un DEC et à une AEC. Le DEC est particulièrement orienté vers la bureautique et les technologies de l'information.

Chevauchement

Le programme 5137 de l'ordre secondaire et les programmes 412.02 et 412.62 sont trois programmes de base qui visent les mêmes fonctions de travail, bien que leur durée diffère, qu'ils aient des objectifs en partie semblables et en partie distincts et qu'ils conduisent à des sanctions différentes.

Inscriptions

Les divers programmes de secrétariat reçoivent entre 10 000 et 13 000 inscriptions annuellement. La vaste majorité de l'effectif, soit 85 p. 100, étudierait à temps plein.

Diplômées

Les programmes de secrétariat acheminent sur le marché du travail environ 3 000 nouvelles diplômées annuellement, dans des proportions de sept sur dix pour le DEP - Secrétariat, et de trois sur dix pour le DEC - Techniques de bureau (devenu Techniques de bureautique dans la version révisée).

Placement

Selon le Portrait de secteur, la majorité des élèves sortantes trouvent un emploi, le plus souvent lié à leur formation. Le taux de chômage reste cependant élevé, plus encore chez les diplômées du secondaire que chez celles du collégial.

Perception des employeurs

La satisfaction des employeurs par rapport aux deux plus importants programmes en secrétariat (5137 et 412.02) n'a pu être évaluée, puisque ces derniers viennent à peine d'être implantés et n'ont encore acheminé aucune nouvelle cohorte de diplômées sur le marché du travail. Notons toutefois qu'ils comportent tous deux des notions d'éditique. Sur le marché du travail, on souhaite une amélioration de la qualité du français et de l'anglais chez les secrétaires, de même qu'une formation de base en informatique permettant de s'adapter facilement à des environnements différents et à de nouveaux outils. On souhaite aussi que les personnes admises aux programmes de secrétariat possèdent de nombreuses qualités personnelles leur permettant de s'intégrer à l'entreprise et d'y jouer un rôle actif.

PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION

Les profondes mutations dont le travail de bureau fait l'objet depuis une décennie ont modifié le rôle des secrétaires et rendu nécessaire l'évolution de leur qualification. Dans la présente section, nous tenterons de déterminer s'il existe des écarts entre la formation offerte et les besoins exprimés par les personnes interrogées au cours de la présente étude. Nous nous attarderons surtout aux besoins en éditique, puisque cet aspect faisait l'objet de notre recherche et que des secrétaires de tous les niveaux voient leur tâche enrichie de la production de documents de plus en plus soignés.

Adéquation formation offerte - compétences attendues

Les nouvelles exigences permettant aux secrétaires d'effectuer des tâches d'éditique sont reliées aux compétences en langue maternelle, en langue seconde et en informatique, mais aussi aux aptitudes et aux attitudes permettant de s'adapter rapidement à de nouveaux environnements de travail.

Ces exigences ont été prises en considération dans les nouveaux programmes de base du secondaire (5137) et du collégial (412.02), tous deux implantés en 1994. Toutefois, nous n'avons pu obtenir une appréciation de ces programmes, puisqu'ils n'ont pas encore acheminé de diplômées sur le marché du travail. Le programme 412.62, programme de base qui s'adresse aux adultes, devrait pour sa part être réévalué à la lumière de l'évolution de la qualification des secrétaires. Quant au programme 900.62, il semble n'avoir aucune pertinence, du moins comme AEC, puisqu'il vise uniquement la fonction de travail 1411 - Commis de travail général de bureau, déjà couverte par les trois programmes de base, et dont les compétences se situent en-deçà de celles visées par les programmes 5137, 412.02 et 412.62.

Adéquation formation offerte - formation souhaitée

Sur le marché du travail, on souhaite que les personnes affectées aux tâches d'éditique soient d'abord capables de rédiger et de réviser des textes en français. On désire donc qu'une meilleure formation soit donnée en ce sens. Cependant, comme il s'agit d'une plainte généralisée dans la société, il semble qu'on ne doive pas imputer les lacunes actuelles du français aux programmes de secrétariat, mais bien à la formation préalable. Ainsi, bon nombre de personnes interrogées ont suggéré qu'une sélection soit faite au moment de l'admission aux programmes plutôt que sur le marché du travail. On a même proposé de motiver les élèves à l'égard du français en leur faisant comprendre les limites que ces lacunes imposeront à leur cheminement de carrière. Il faut en effet se rappeler que la maîtrise du français parlé et écrit est le premier critère d'embauche et une condition expresse pour conserver son emploi ou accéder à un échelon supérieur. Pour ce qui est du bilinguisme, autre sujet de plainte, il convient de se demander si, dans la société d'aujourd'hui, on doit continuer de considérer le secrétariat bilingue comme une spécialisation, alors que dans les régions autant que dans les grands centres, l'exportation est devenue monnaie courante. Dans ces conditions, peut-être y aurait-il lieu d'envisager la possibilité d'inclure le contenu du programme 5038 - Secrétariat bilingue (conduisant à une ASP) dans le programme de base 5137 - Secrétariat, en y ajoutant la durée nécessaire. Une telle mesure se révélerait sans doute utile pour les secrétaires dans la plupart des

milieux de travail, mais bien davantage encore pour celles qui seront embauchées dans des secteurs d'activités où l'on doit sans cesse produire des documents exempts d'erreurs en anglais comme en français.

En ce qui touche l'informatique, on souhaite que la formation initiale soit de nature à permettre aux futures secrétaires d'approfondir leurs connaissances des environnements usuels ainsi que des outils logiciels, afin qu'une fois sur le marché du travail, elles puissent s'adapter facilement aux changements. À ce propos, tous s'accordent à dire que les secrétaires ne peuvent connaître tous les logiciels utilisés en bureau, compte tenu de leur diversité, mais de l'avis général, on doit développer la capacité d'adaptation. Bien sûr, les exigences de base demeurent : connaissance de logiciels de traitement de texte, d'un chiffrier électronique, d'une base de données et d'un logiciel de présentation, et capacité de naviguer dans les environnements généralement utilisés; mais on estime la qualité de la formation plus importante que la quantité de logiciels appris superficiellement et non maîtrisés.

Par ailleurs, les compétences de base indiquées précédemment ne suffisent pas pour produire des documents au moyen de logiciels spécialisés (dessin, graphisme, traitement de photos, de la couleur, etc.). Il s'agit là d'habiletés techniques que les programmes de secrétariat n'abordent qu'en partie. Quant à savoir si ces compétences devraient faire l'objet d'un programme de spécialisation, il serait sans doute prématuré d'en décider puisqu'aucune attente en ce sens n'a été exprimée. Peut-être cela tient-il d'une part au fait que, depuis longtemps, on recrute à l'interne et on forme le personnel à mesure de l'évolution des outils informatiques et, d'autre part, à ce que les secrétaires ayant acquis des compétences techniques très poussées l'ont fait en grande partie par elles-mêmes. Personne ne s'attend à ce qu'une secrétaire débutante possède ces compétences. Pour la majorité des personnes consultées, produire des documents sans fautes et à la présentation impeccable fait partie des tâches de la secrétaire; produire des documents complexes au moyen de logiciels particuliers relève de spécialistes (infographistes, graphistes). À ce sujet, il faut signaler que ces travailleuses et travailleurs, dont on forme un grand nombre annuellement, se retrouvent aussi à 53 p. 100 dans les entreprises de services, ce qui rend aléatoire l'embauche de secrétaires pour effectuer des tâches aussi spécialisées.

Dans le contexte économique actuel, alors qu'il y a peu d'embauche, y a-t-il lieu d'investir dans une formation s'adressant à un nombre si limité de personnes ? Ne devrait-on pas plutôt songer à faciliter l'accès à des cours d'autres secteurs aux secrétaires en fonction qui ont les aptitudes nécessaires, le désirent, et voient la possibilité d'évoluer techniquement dans l'entreprise? Cette solution semble en effet se situer dans la voie choisie par les secrétaires qui se sont spécialisées : elles ont évolué avec les outils informatiques dans le cadre de leur travail et ont su trouver dans d'autres secteurs, auprès de firmes spécialisées, dans le cadre d'ateliers ou de séminaires et même à l'université, les formations qui les intéressaient ou leur étaient nécessaires.

Les aptitudes et attitudes indispensables aux secrétaires affectées à l'éditique sont nombreuses et loin d'être l'apanage de tous. Que l'on songe seulement aux dispositions et au goût pour l'informatique, à la débrouillardise, à la disponibilité, au sens de l'organisation, à la capacité de travailler sous pression, à la minutie et à la rapidité nécessaires. Il convient de se demander si certains de ces

attributs ne s'acquièrent pas qu'à force d'expérience. À ce sujet, les avis sont partagés, mais il ne fait aucun doute qu'actuellement, les employeurs font de l'expérience une condition d'embauche. Bien sûr, la question du français y est pour une large part, de même que la situation conjoncturelle qui donne lieu à une offre de main-d'oeuvre supérieure à la demande. Mais de l'avis de la plupart des personnes interrogées, les programmes de secrétariat ne devraient être accessibles qu'après une sélection non seulement fondée sur les compétences de base, mais aussi sur les aptitudes et attitudes. De plus, on croit que la formation devrait davantage être axée sur le développement des qualités personnelles et professionnelles.

RECOMMANDATIONS

À la lumière des observations qui précèdent, il est recommandé :

- que la formation de base en secrétariat soit harmonisée rapidement, tant par souci d'équité envers les élèves que dans le but de faciliter au marché du travail la compréhension du système et de rendre ainsi plus crédibles les diplômes de secrétariat décernés par le Ministère;
- que le terme éditique soit clarifié par rapport aux autres termes utilisés pour l'édition au moyen de la micro-informatique, afin de rendre sa compréhension univoque pour le milieu du travail et celui de l'éducation;
- que des consultations aient lieu auprès de représentantes et représentants du marché du travail afin de déterminer les besoins de formation initiale en éditique et de voir si des besoins de spécialisation se dessinent, compte tenu de l'évolution rapide des moyens informatiques et des changements prévus à moyen ou à long terme dans les entreprises;
- que la formation de base en secrétariat continue à inclure une initiation à l'éditique afin de répondre aux besoins de polyvalence exprimés par le milieu du travail et de permettre la mobilité de la main-d'oeuvre;
- que dans le cas où les besoins de spécialisation en éditique sont exprimés, s'assurer que la formation se situe en continuité avec la formation initiale et comporte tous les éléments nécessaires pour constituer un cheminement de carrière;
- qu'avant d'établir un programme de spécialisation, on consulte des responsables du secteur «Communication et documentation» en vue de départager les tâches des uns et des autres, et de s'assurer qu'aucun effet négatif ne résulterait d'une telle opération;
- que l'on prenne en considération la possibilité de sélectionner les élèves selon leur maîtrise du français, puisque l'expérience montre que les programmes de secrétariat peuvent difficilement résoudre les problèmes relevant de la formation préalable;
- que l'on prenne les mesures nécessaires afin d'assurer aux secrétaires une connaissance de l'anglais suffisante pour répondre aux besoins des divers milieux de travail.

ÉTUDE PRÉLIMINAIRE - ÉDITIQUE
Division Travail de bureau

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX

PROBLÉMATIQUE	1
SECTION I - PORTRAIT DE LA FONCTION DE TRAVAIL	3
1.1 Description de la fonction de travail	3
1.1.1 Principaux secteurs d'activités et répartition de la main-d'oeuvre ...	6
1.1.2 Conditions d'exercice de l'emploi	9
1.1.3 Description des principales tâches	12
1.1.4 Compétences associées	16
1.2 Évolution de l'emploi	18
1.2.1 Évolution récente	18
1.2.2 Perspectives du marché du travail	21
1.3 Constats sur la fonction de travail.	33
SECTION II - PORTRAIT DE LA FORMATION	35
2.1 Profil de qualification de la main-d'oeuvre	35
2.1.1 Scolarité	35
2.1.2 Qualification et perfectionnement	36
2.1.3 Exigences à l'embauche	37
2.2 Formations offertes	38
2.2.1 Formation initiale	39
2.2.2 Formation continue	41
2.3 Constats sur la formation	41
SECTION III - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION	43
3.1 Adéquation formation offerte - compétences attendues	43
3.2 Adéquation formation offerte - formation souhaitée	43
SECTION IV - RECOMMANDATIONS	47
LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES	49
LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS	55
LISTE DES SIGLES	57
Appendice 1, Questionnaire	59

L

ISTE DES TABLEAUX

TABEAU 1	Répartition proportionnelle des emplois selon les fonctions de travail du groupe 124 en 1991	19
TABEAU 2	Emploi, remplacement, chômage et prévision de la main-d'oeuvre : 1989 et 1991	20
TABEAU 3	Programmes de base en secrétariat selon les fonctions de travail et les objectifs visés	40

PROBLÉMATIQUE

Le Portrait de secteur ACI, paru en mai 1995, analyse l'évolution du travail de bureau depuis la dernière décennie et désigne les facteurs économiques, politiques et technologiques qui sont à l'origine de la mutation constatée. Ces facteurs, soit la récession, les accords nord-américains de libre-échange, l'évolution des technologies de l'information, ont fait en sorte que dans bien des milieux, l'organisation du travail est devenue plus flexible et moins hiérarchique, de façon à répondre plus adéquatement aux impératifs de qualité, de prix compétitifs, de rapidité et de service permettant de mieux faire face à la concurrence, dans un contexte de mondialisation des marchés.¹ Dans ce document, l'influence des transformations est décrite comme suit : « Le travail de secrétariat exige dorénavant une plus grande maîtrise des langues, plus de créativité et d'originalité dans les présentations, plus d'autonomie professionnelle, plus de rapidité et de précision, ainsi qu'une plus grande capacité d'améliorer constamment les procédés.»²

On y trouve aussi les trois directions vers lesquelles s'oriente l'évolution de la qualification du personnel en secrétariat : rapprochement des fonctions de coordination, d'édition, et rôle clé dans les communications organisationnelles.³

Dans le cadre de la présente étude, nous avons vérifié «sur le terrain» l'hypothèse selon laquelle des secrétaires feraient du travail d'édition et constaté que celle-ci, bien que confirmée, se devait d'être nuancée par une distinction entre l'éditique et l'édition électronique de documents. Dans certains types d'entreprises de services en particulier, les tâches de la secrétaire ont en effet évolué vers l'éditique, compte tenu de l'avancement des moyens informatiques, qui a permis la production de documents au bureau. Ainsi, par le biais de la formation continue, bon nombre de secrétaires ont acquis les compétences nécessaires pour occuper l'espace qui sépare le traitement de texte pur et simple de l'infographie. Quelques-unes (mais il s'agit là de rares exceptions) ont même franchi la frontière de l'infographie et se sont spécialisées en édition électronique, voyant là un cheminement de carrière répondant à leurs goûts et à leurs habiletés.

Par ailleurs, l'évolution de la qualification vers l'éditique exige non seulement des compétences en informatique, mais aussi une excellente maîtrise du français et, dans bien des cas, une connaissance de l'anglais suffisante pour réviser et même, à l'occasion, traduire des textes non techniques. La maîtrise des langues constitue en effet la toute première exigence des milieux de travail consultés,

1 Portrait de secteur Administration, Commerce et Informatique, Travail de bureau p. 1.

2 Ibid. p. 11.

3 Ibid. p. 11-12.

et passe bien avant les compétences informatiques, considérées comme un objet de formation continue.

Dans un tel contexte, il convient de se demander si les programmes de secrétariat correspondent aux besoins actuels et futurs du marché du travail. Permettent-ils d'assurer la maîtrise du français ou devrait-on songer à sélectionner les élèves sur cette base, compte tenu des problèmes inhérents à la formation préalable? Procurent-ils une connaissance suffisante de l'anglais, au moment où des entreprises de toutes les régions s'adonnent à l'exportation? Ne devrait-on pas aussi songer à inclure dans le programme de secrétariat des notions d'espagnol en raison de l'ouverture des marchés d'Amérique Centrale et, éventuellement, d'Amérique du Sud? Et en informatique, l'enseignement permet-il d'accéder aux tâches d'éditique dès l'entrée sur le marché du travail, ce qui constituerait un atout à l'embauche dans certains secteurs d'activités? Donne-t-on de plus une formation de base assez solide pour permettre l'apprentissage rapide de nouveaux outils, étant donné l'évolution constante des moyens informatiques? Voilà autant de questions auxquelles on devra répondre avant d'apporter des modifications à la formation actuelle.

En ce qui concerne l'ordre d'enseignement auquel devrait appartenir la formation en secrétariat, il va de soi que l'harmonisation doit être effectuée rapidement, compte tenu de l'anomalie que constitue la présence de deux programmes distincts donnant lieu à une reconnaissance différente pour une même fonction de travail. Il convient donc d'abord de s'interroger sur l'écart réel qui existe entre le contenu spécifique des programmes du secondaire et du collégial, puis sur les préalables nécessaires pour aborder un programme de secrétariat en tenant compte des besoins de l'éditique. Enfin, il faut se questionner sur la nécessité d'une formation générale plus étendue dans le contexte actuel, alors que le marché du travail exprime en même temps des besoins de polyvalence et de spécialisation, que les emplois sont rares et que la concurrence provient de diverses sources en raison de l'absence d'obligation, pour l'employeur, d'embaucher des personnes diplômées en secrétariat pour remplir la fonction de secrétaire.

SECTION I - PORTRAIT DE LA FONCTION DE TRAVAIL

Les secrétaires appartiennent au grand groupe 12 de la Classification nationale des professions : Personnel spécialisé en administration et en travail de bureau. Elles font partie du groupe 124 : Personnel en secrétariat.

Ce groupe comprend les fonctions suivantes :

- 1241 - Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)
- 1242 - Secrétaires juridiques
- 1243 - Secrétaires médicales/médicaux
- 1244 - Rapporteurs/rapporteuses et audiotypistes médicaux/médicales

Ces quatre groupes réunis comptaient, en 1991, plus de 156 500 emplois, dont environ 133 380 pour le groupe 1241. En 1995, le nombre d'emplois pour ces quatre groupes se situerait autour de 165 000, dont environ 144 000 pour le groupe 1241.⁴

1.1 Description de la fonction de travail

Dans la Classification nationale des professions (CNP), la fonction de travail des secrétaires est définie comme suit :

1241 - Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)

Les secrétaires remplissent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- dactylographier de la correspondance, des rapports, des procès-verbaux, des factures ou 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;

4 Estimation faite à partir des données du Portrait de secteur, p. 18, 28.

- 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 autres renseignements;
- surveiller, s'il y a lieu, d'autres employés de bureau.

Conditions d'accès à la profession

- Diplôme d'études secondaires (habituellement exigé)
- Diplôme d'études collégiales en techniques de bureau ou expérience du travail de bureau

La CNP fournit aussi d'autres exemples d'appellations d'emploi.

- Secrétaire
- Secrétaire de direction
- Secrétaire particulière/secrétaire particulier
- Secrétaire technique⁵

Bon nombre d'autres titres d'emplois répertoriés dans le Portrait de secteur sont aussi utilisés pour désigner le personnel en secrétariat. Ce dernier fait l'objet de classifications hiérarchiques relevant surtout de la complexité des tâches et du degré de responsabilité⁶; ces classifications ont une influence directe sur les conditions salariales.

Bien que la description de la CNP ne date que de 1992, on sait que la fonction de secrétaire a évolué depuis, compte tenu des processus de réorganisation du travail de bureau rendus nécessaires par deux facteurs principaux : la situation précaire de l'économie et l'évolution des technologies. D'ailleurs, une étude actuellement en cours vise à déterminer si la fonction de secrétaire décrite dans la CNP correspond encore, dans certains milieux, à la réalité du monde du travail.

En ce qui nous concerne, cette description se situe bien en-deçà de celle de la secrétaire d'aujourd'hui, dans les milieux où la réorganisation du travail de bureau a transformé les structures hiérarchiques traditionnelles. Dans un tel contexte, l'autonomie des cadres et des professionnels est devenue monnaie courante, étant donné l'omniprésence des technologies de l'information. Le personnel de bureau s'est vu confier des responsabilités plus grandes exigeant des compétences

5 *Classification nationale des professions 1992*, p. 152.

6 Portrait de secteur, p. 19-20.

générales et spécifiques plus étendues. Ainsi, on demande aux secrétaires d'être à la fois plus polyvalentes et plus spécialisées, que ce soit dans le domaine administratif ou technique. Même le titre de l'emploi est devenu trop étroit pour s'appliquer à toutes les réalités qu'il recouvre, faute d'expressions plus justes pour les désigner, et compte tenu du noyau de tâches de secrétariat qui demeurent rattachées à la fonction.

Une des voies vers lesquelles s'est orientée l'évolution de la qualification est le domaine de l'édition de documents au moyen de la micro-informatique, en raison de la présence au bureau de moyens qui, il y a encore quelques années n'existaient pas ou n'avaient pas atteint l'objectif d'accessibilité qui est le propre de l'informatique et des moyens de communication d'aujourd'hui. Dans certains milieux où le volume de production de documents (administratifs, techniques, de formation, de présentation) est important, on s'est en effet doté de moyens favorisant l'autonomie et, à long terme, l'économie par rapport à l'édition. On a formé le personnel à mesure de l'évolution des moyens informatiques et en fonction des besoins du milieu. Ainsi, on ne trouve aucun modèle unique de fonctionnement en ce qui a trait à l'édition, mais des tendances susceptibles de se généraliser à mesure que les entreprises auront évolué vers un environnement informatique favorable et qu'elles se seront dotées des outils les plus performants offerts sur le marché.

L'évolution de la fonction vers l'éditique a fait en sorte que dans les bureaux où la situation s'y prête, des secrétaires sont devenues de véritables «éditrices», c'est-à-dire que l'essentiel de leur travail consiste à produire des documents. Elles en font la mise en pages, le plus souvent au moyen de logiciels de traitement de texte, y insèrent des schémas et des graphiques à l'aide des mêmes logiciels, de chiffriers électroniques, de banques de données ou de logiciels de présentation. En ce qui a trait aux documents plus complexes, elles confient la mise en pages et le graphisme à des spécialistes, en général des infographistes ou des graphistes.

Dans quelques cas la fonction évolué vers l'édition électronique, c'est-à-dire vers la maîtrise de logiciels spécialisés : mise en pages, graphisme, dessin, traitement de la couleur, de photos, etc. Les secrétaires produisent alors des documents complexes en entier, sans l'aide de spécialistes. Elles conçoivent aussi du matériel de présentation pour support informatique (acétates électroniques, diaporamas, etc.).

Les secrétaires affectées aux tâches d'éditique travaillent en réseau (interne ou externe) pour recueillir et diffuser de l'information, ce qui permet à plusieurs personnes de travailler à distance sur un même document normalisé. Les bases de données font aussi partie de leur éventail d'outils de travail, de même que le réseau Internet, qui semble-t-il, est en voie de prendre sa place au bureau.

Les «éditrices» de documents sont en général des secrétaires d'expérience qui ont acquis leur spécialisation en milieu de travail et au moyen de cours d'appoint donnés par des maisons

d'enseignement ou des firmes privées de formation. Il s'agit de personnel féminin, ce qui s'explique par le fait que 98 pour 100 de l'effectif est composé de femmes.⁷ Ces personnes effectuent le plus souvent la production de documents parmi leurs autres tâches de secrétariat, sauf les plus spécialisées, qui sont en général affectées entièrement à l'édition.

Notre recherche ne nous a pas permis de trouver des modèles à partir desquels nous aurions pu généraliser : les productions sont fonction de la nature des documents, du volume, du degré de complexité exigé et des moyens utilisés. Elle ne nous a pas permis non plus de trouver une appellation univoque pour désigner les «éditrices». On les désigne tantôt par la classe à laquelle elles appartiennent (secrétaire, secrétaire de service, secrétaire réceptionniste, technicienne de bureau, secrétaire de direction, directrice du service de secrétariat, coordonnatrice des services administratifs), tantôt par la nature prédominante de leurs activités, leur degré de spécialisation ou leur niveau de responsabilité au regard de l'édition (auxiliaire technique, opératrice de traitement de texte, commis spécialisée à l'édition, technicienne en arts graphiques, technicienne en arts graphiques et audiovisuel, technicienne graphiste et en formulaires, responsable des services d'éditique, coordonnatrice des services d'éditique). Dans quelques cas, les postes de secrétaires ont été transformés en postes de techniciennes, compte tenu des compétences exigées et de l'absence totale ou presque totale de tâches de secrétariat.

Des postes aussi spécialisés en production de documents que ceux des techniciennes comportent certaines tâches caractéristiques de la fonction 1423 de la CNP : compositeur typographe, compositrice typographe et personnel assimilé, appelée aussi «compositeur/compositrice en éditique» ou «spécialiste en éditique». Sur le marché du travail, ces tâches chevauchent en partie celles qui sont généralement effectuées par des infographistes : traitement de l'image, de photographies, etc.

1.1.1 Principaux secteurs d'activités et répartition de la main-d'oeuvre

Le travail de secrétariat couvre tous les secteurs de l'activité économique. Toutefois, la recherche concernant la fonction d'«éditrice» s'est orientée vers les principales entreprises qui selon le Portrait de secteur, regroupent le personnel en secrétariat et sont désignées comme suit dans la Classification des activités économiques du Québec (CAEQ) :

- 70 - Intermédiaires financiers et de dépôt
- 77 - Services aux entreprises
- 82 - Service de l'administration provinciale
- 83 - Service des administrations locales

7 Ibid. p. 25.

85 - Services d'enseignement

86 - Services de santé et services sociaux⁸

Nous n'avons pas tenu compte du groupe 86 - Services de santé et services sociaux, les secrétaires du domaine médical ne faisant pas partie de notre étude.

À l'intérieur des catégories désignées, nous avons dû, afin de circonscrire le champ de recherche, cibler des entreprises dont l'activité économique nous semblait la plus susceptible d'offrir des débouchés pour l'«éditrice» en bureau, en raison du fort volume et de la qualité des documents qu'elles produisent.

Les catégories d'entreprises ciblées sont les suivantes :

- services publics et parapublics (7);
- bureaux d'ingénieurs-conseils (5);
- bureaux de comptables agréés (6);
- institutions financières (4);
- agences de communication - marketing (6);
- services d'édition électronique (6).

Trente-quatre entreprises, réparties dans chacune de ces catégories, ont été consultées afin de savoir si elles avaient à leur service des secrétaires effectuant des tâches d'éditique ou d'édition électronique. Leur nombre respectif est indiqué entre parenthèses.

D'autres entreprises ou organismes, vingt-six en tout, reliés aux secteurs d'activités économiques désignés ont été consultés. Il s'agit d'entreprises ou d'organismes faisant partie des groupes suivants :

- agences de placement de personnel de bureau (8);
- association de secrétaires (1);
- commissions scolaires (3);
- entreprise de vente de logiciels de transport (1);
- entreprise privée de formation en informatique (1);
- imprimeries (2);
- établissements d'enseignement (4);
- journal local (1);
- maison d'édition (1);
- multinationale de l'édition de disques (1);

8 Portrait de secteur, p. 33.

- organisme de recherche en informatisation des organisations (1);
- sociétés municipales de développement économique (2).

Ces entreprises nous ont aidés à orienter nos recherches et à en limiter le champ. Leurs représentantes et représentants ont aussi, dans la plupart des cas, donné leur opinion sur l'évolution de la fonction de secrétaire vers l'éditique et sur ses relations avec les fonctions de travail connexes. Les agences de placement de personnel de bureau en particulier nous ont été d'un précieux recours au moment de cibler les entreprises. Toutefois, elles n'ont pu nous fournir aucun chiffre sur les besoins en secrétaires pouvant effectuer des tâches d'éditique, les demandes n'étant jamais aussi précises, mais passant plutôt par la maîtrise de logiciels donnés.

Notre consultation auprès des représentantes et des représentants des entreprises ciblées nous a permis d'établir si ces dernières avaient des «éditrices» à leur emploi et de nuancer les hypothèses de départ par rapport aux tâches que ces personnes accomplissent et au niveau de compétence exigé. Notre démarche ne nous a cependant pas permis d'évaluer leur nombre, mais plutôt de nous faire une idée des tendances actuelles du marché du travail en matière de micro-édition et des possibilités d'évolution.

Nous ne prétendons nullement nous être penchés sur l'ensemble des activités économiques auxquelles pourrait se rattacher la fonction d'«éditrices» en bureau, d'autant plus que de l'avis des personnes consultées, on en trouverait dans la plupart des entreprises de services grandes ou petites pour lesquelles la production de documents est importante. De fait, dans la majorité des entreprises ciblées, nous avons trouvé des secrétaires dont le travail comportait des tâches de micro-édition, et ce, à divers degrés. Les entreprises faisant de la «consultation» (experts-conseils en ingénierie, en comptabilité) sont, à l'heure actuelle, les plus orientées vers les services internes de production de documents, de même que celles qui offrent de la formation. Certains services des institutions financières comblent aussi des besoins d'édition à l'interne, alors que les services publics et parapublics ont tendance s'adresser à des maisons spécialisées et à des sous-traitants. Les entreprises spécialisées en communication et mise en marché, de même que les firmes d'édition électronique embauchent rarement des secrétaires pour effectuer des tâches d'édition, le travail nécessitant un sens artistique et des compétences techniques généralement associés à des spécialités (infographisme, graphisme). Toutefois, dans tous ces secteurs, on trouve des entreprises qui ont encouragé des secrétaires à se spécialiser en raison d'une situation conjoncturelle favorable, de l'évolution des moyens informatiques, des aptitudes de ces personnes et des besoins d'autonomie.

Si nous n'avons pu établir le nombre d'«éditrices» au bureau, faute de fonction de travail répertoriée et de titre unique pour les désigner, il nous a en outre été impossible d'établir ce nombre en région. Nos recherches en ce sens ont montré que même dans les entreprises visées ayant des bureaux en région, l'organisation du travail n'est pas nécessairement la même et qu'on peut toujours avoir recours au siège social pour faire effectuer un travail spécialisé. Précisons que l'édition électronique

de documents complexes nécessite du matériel performant (micro-ordinateurs puissants, logiciels spécialisés), dont l'achat ne peut être justifié que par un fort volume de production, ainsi que du personnel spécialisé dont on aura dû assumer en grande partie la formation.

1.1.2 Conditions d'exercice de l'emploi

Comme il n'existe aucun titre d'emploi d'«éditrice» en bureau, les conditions de travail de la personne effectuant des tâches d'éditique sont celles d'une secrétaire, selon le niveau de classification à laquelle elle appartient, à moins qu'elle ne soit classée technicienne. Pour l'ensemble des employeurs interrogés, la production de documents constitue l'évolution naturelle de la fonction de secrétaire, plus particulièrement dans les milieux informatisés où la présentation des documents est d'une importance capitale pour l'image de l'entreprise.

Si l'exécution des tâches liées à l'édition a, bien sûr, une influence sur la répartition des tâches en général ainsi que sur les compétences nécessaires, elle n'a que peu de répercussions sur les conditions salariales. Il semble en effet que les facteurs qui entrent en ligne de compte au moment de la classification des secrétaires soient toujours l'expérience et le niveau de responsabilité. Pourtant, les secrétaires affectées à l'éditique ne cessent de se perfectionner. Elles ont suivi et continuent de suivre l'évolution de l'informatique. En ce moment, bon nombre d'entreprises sont en migration vers l'environnement Windows, que les secrétaires doivent s'approprier, tout en se familiarisant avec les logiciels Microsoft Office, dont l'intégration élargira encore leurs horizons. Elles doivent de plus se perfectionner en français, en anglais et quelquefois en espagnol.

Le travail des «secrétaires-éditrices» est plus ou moins varié selon le service auquel elles sont affectées. Elles produisent surtout des rapports d'études, des offres de services, des procès-verbaux et des documents de présentations (acétates, diaporamas). Elles doivent faire preuve de beaucoup de disponibilité puisqu'elles peuvent être appelées à travailler le soir et les fins de semaine afin de respecter les échéances, qui font partie du métier.

Le travail d'éditique s'effectue souvent selon des normes préétablies (celles de l'Organisation internationale de standardisation ou ISO, par exemple) ou, selon les demandes du client. Dans d'autres cas, il s'agit d'un travail de création relevant de techniciennes ou d'autres spécialistes de l'édition électronique.

Des vingt-huit «éditrices» ayant répondu au questionnaire, une seule n'est pas et n'a jamais été secrétaire. Toutes ces personnes travaillent à temps plein (35 à 40 heures/semaine), sauf une (28 heures/semaine). Elles ont entre cinq et vingt-deux ans d'expérience, à l'exception de deux d'entre elles dont l'expérience se limite à trois ans.

Les appellations et les salaires correspondants relevés dans les questionnaires relativement aux personnes effectuant des tâches d'édition à divers degrés sont les suivants :

- moins de 25 000 \$
 - ▶ secrétaire (3);
 - ▶ secrétaire-réceptionniste (1);
 - ▶ secrétaire administrative (1);
 - ▶ responsable des services d'éditique (1);
 - ▶ commis spécialisée à l'édition (1 : 28 h/sem.);
 - ▶ opératrice de traitement de texte (1);
 - ▶ secrétaire-réceptionniste et opératrice d'édition électronique (1);
 - ▶ technicienne de bureau (2);

- de 25 000 \$ à 30 000 \$
 - ▶ secrétaire (3);
 - ▶ secrétaire de direction (1);
 - ▶ secrétaire administrative (1);
 - ▶ auxiliaire technique (1);

- de 30 000 \$ à 35 000 \$
 - ▶ secrétaire de service (1);
 - ▶ directrice, service de secrétariat (1);
 - ▶ secrétaire administrative et coordonnatrice des services administratifs (1);
 - ▶ coordonnatrice des services d'éditique (1);
 - ▶ technicienne en arts graphiques (1);
 - ▶ technicienne en arts graphiques et audio-visuel (2);
 - ▶ technicienne-graphiste et en formulaires (1);

- de 35 000 \$ à 40 000 \$
 - ▶ responsable des services d'éditique (1);

- plus de 40 000 \$
 - ▶ coordonnatrice, gestion de l'information (1).

La répartition entre la production de documents et les autres tâches de secrétariat varie selon l'organisation interne de l'entreprise, le degré de responsabilité et le niveau technique atteint, ce dernier étant directement lié à la nature des documents à produire. Dans certains milieux, gestionnaires, cadres et professionnels saisissent eux-mêmes leurs textes et en font une mise en pages

sommaire qui sera finalisée par la secrétaire. Ailleurs, ce sont des secrétaires qui effectuent le travail de saisie et de mise en pages sommaire, ou encore des opératrices ou opérateurs de traitement de texte, s'il s'agit de documents volumineux normalisés. Dans le cas de documents plus complexes, la mise en pages et l'aspect visuel des documents peuvent être assurés par des techniciennes de l'éditique à l'interne ou par des spécialistes (infographistes, graphistes) à l'interne ou à l'externe. En général, les documents internes ou pour utilisation restreinte sont produits à l'interne ou chez des sous-traitants en édition électronique, lorsqu'on ne dispose pas du matériel et des ressources nécessaires à l'interne. Pour les faibles tirages, le recours à ce type d'entreprise constitue une économie par rapport aux services d'imprimerie, d'autant plus qu'on y produit des documents de qualité. Lorsqu'il s'agit de documents externes complexes et destinés à une grande diffusion, c'est le service des communications et des relations publiques des grandes entreprises qui en assure la production, soit à l'interne, soit à l'externe. Dans ces services, on ne trouve généralement pas de secrétaires, les travaux de rédaction, révision, traduction, mise en pages, etc., étant effectués par des spécialistes (relationnistes, rédacteurs et rédactrices, réviseurs et réviseuses, traducteurs et traductrices, infographistes, graphistes). Même la saisie est effectuée par les personnes qui ont rédigé les textes.

Pour ce qui est du degré d'autonomie des «éditrices», il dépend de leur niveau de classification et, bien sûr, de leur degré de responsabilité. Ces personnes ont été triées sur le volet en raison de leur maîtrise du français et, dans certains milieux, de l'anglais, ce qui leur permet de réviser des textes (non techniques) dans les deux langues. Les secrétaires de niveau supérieur supervisent la révision, de même que la conformité des documents aux normes établies (ISO, manuel de procédures de l'établissement, exigences de la clientèle). La révision de la qualité technique des documents est assurée à leur point d'origine lorsqu'il s'agit de documents complexes, en ingénierie par exemple. Les techniciennes, pour leur part, travaillent en toute autonomie; elles produisent des documents originaux dont la qualité doit satisfaire la clientèle.

Le degré d'autonomie dont jouissent les «éditrices» qui ont acquis un degré de spécialisation élevé est assorti de responsabilités particulières, notamment celle de fournir des documents «parfaits», qui «impressionnent», selon l'expression d'une de nos répondantes. Il s'agit de refléter l'image de l'entreprise, dans des milieux où la concurrence est féroce. On compte de plus sur elles pour suivre l'évolution des moyens informatiques, en évaluer la pertinence pour l'entreprise, suggérer au besoin de nouvelles acquisitions et se tenir à jour. Compte tenu de leur niveau de responsabilité relativement à la qualité des productions et aux échéances rattachées aux tâches de production, les «éditrices» sont soumises à un stress important, que toutes ont signalé dans leurs réponses au questionnaire. Les employeurs ont de plus souligné la motivation et l'amour de l'informatique qui doivent habiter les «éditrices», certaines d'entre elles passant des journées entières à leur poste de travail puisqu'elles n'effectuent souvent pas d'autre tâche de secrétariat.

Selon les personnes interrogées, l'évolution de la fonction de secrétaire vers l'éditique constitue une tendance naturelle, compte tenu des moyens informatiques de plus en plus performants dont elles disposent. Il s'agit de «couvrir» l'espace entre le traitement de texte pur et simple et l'infographie, selon l'expression d'un de nos répondants. Poussée plus loin, cette évolution peut constituer un cheminement de carrière, à condition que l'on ait les dispositions nécessaires : créativité, aptitudes et curiosité pour l'informatique, goût de se perfectionner sans cesse. Quant à savoir si cette voie offre des avantages, il est difficile de se prononcer en raison des nombreuses tendances qui s'affrontent sur le marché du travail : saisie et mise en pages par les professionnels et les cadres, présence à l'interne d'opératrices ou opérateurs de traitement de texte et de spécialistes de l'expression visuelle, utilisation de spécialistes pigistes, recours à de petites maisons spécialisées, formation d'un grand nombre de spécialistes par nos écoles annuellement, spécialisation de personnel recruté à l'interne pour les besoins internes, etc. Voilà autant de facteurs susceptibles d'avoir une influence sur les besoins d'«éditrices» en bureau.

1.1.3 Description des principales tâches

Afin de vérifier l'hypothèse selon laquelle, dans le contexte actuel, «le personnel en secrétariat voit ses tâches s'orienter vers un rôle de para-édition» comportant «révision linguistique, traduction de textes techniques, mise en pages et graphisme, en utilisant les derniers logiciels»⁹, nous avons enquêté sur ces quatre tâches en particulier et sur les compétences qui leur sont associées. Nous avons aussi cherché à savoir, par la nature des tâches exécutées, s'il s'agissait de l'évolution naturelle de la fonction de secrétaire ou d'une profession en émergence.

Nous n'avons trouvé aucun modèle d'organisation s'appliquant à l'ensemble des entreprises. Il y a en effet autant de façons de faire qu'il y a d'entreprises, d'autant plus que ces dernières ont formé en grande partie leurs «éditrices» en fonction de besoins précis et de matériel particulier. Nous n'avons pas non plus trouvé d'appellation univoque pour désigner une réalité qui existe à des degrés divers dans plusieurs des entreprises ciblées. Dans la plupart des cas, l'«éditrice» est simplement désignée par le titre de la classe de secrétaire à laquelle elle appartient et rien n'indique que des tâches d'éditique sont liées à sa fonction. Des dénominations plus spécifiques ont cependant été relevées dans les questionnaires, et rendent évidentes leurs relations avec l'édition (voir 1.1). Il est curieux de constater que ces appellations ne sont pas toujours en relation directe avec le pourcentage de temps alloué aux tâches d'édition. Seuls les titres de technicienne en arts graphiques et de technicienne en arts graphiques et audio-visuels dénotent l'absence complète ou presque complète de tâches de secrétariat, même si le poste est occupé par une personne ayant déjà été secrétaire.

Nous avons demandé aux répondantes quel pourcentage de leur tâche n'était pas directement lié à l'édition :

- zéro p. 100 ▶ 3 techniciennes;
- de 10 à 15 p. 100 ▶ 1 technicienne; il s'agit, pour environ 10 p. cent, de tâches de coordination des environnements matériels et logiciels du groupe auquel elle appartient (5 stations);
 ▶ 2 responsables des services d'éditique;
 ▶ 1 opératrice de traitement de texte;
- environ 15 p. 100 ▶ 1 secrétaire administrative;
- de 10 à 20 p. 100 ▶ 2 secrétaires;
 ▶ 1 secrétaire de service;
 ▶ 1 secrétaire administrative;
- environ 20 p. 100 ▶ 2 techniciennes de bureau;
- de 20 à 25 p. 100 ▶ 1 secrétaire;
 ▶ 1 commis spécialisée à l'édition;
 ▶ 1 secrétaire-réceptionniste;
 ▶ 1 coordonnatrice des services d'éditique;
- de 20 à 50 p. 100 ▶ 1 secrétaire-réceptionniste/opératrice d'édition électronique;
- environ 30 p. 100 ▶ 1 coordonnatrice, gestion de l'information; il s'agit de tâches de secrétariat qu'elle effectue pour elle-même, n'ayant pas de patron;
 ▶ 1 secrétaire;
- environ 35 p. 100 ▶ 1 secrétaire administrative et coordonnatrice des services administratifs;
- de 30 à 40 p. 100 ▶ 1 secrétaire;
- environ 40 p. 100 ▶ 1 secrétaire administrative;

- environ 50 p. 100 ▶ 1 directrice, services de secrétariat : distribution du travail à l'interne et à l'externe (9 bureaux);
- environ 75 p. 100 ▶ 1 secrétaire.

Une secrétaire et l'auxiliaire technique n'ont pas répondu à la question, mais on sait par des recoupements que même cette dernière effectue des tâches de secrétariat.

Les renseignements fournis nous ont permis de constater qu'il existe deux catégories d'éditrices. Celles de la première catégorie font de la mise en pages à l'aide des fonctions avancées de logiciels de traitement de texte et insèrent au besoin dans leurs documents des éléments d'édition graphique (tableaux, schémas, etc.) au moyen de ce type de logiciels, des fonctions d'un chiffrier électronique, d'une banque de données ou à l'occasion, d'un logiciel de présentation. Ces personnes travaillent tantôt sur des documents normalisés, tantôt sur des documents pour lesquels il faut créer des macro-commandes et des feuilles de style à partir de normes internationales, d'un manuel de procédure ou des exigences de la clientèle. À l'occasion, certaines d'entre elles conçoivent aussi des documents de présentation au moyen d'un logiciel spécialisé. Il s'agit de documents soignés, mais dont le degré de complexité demeure relativement peu élevé.

Pour ce qui est des «éditrices» du deuxième groupe, peu nombreuses il est vrai, elles sont devenues des spécialistes de l'édition électronique, quel que soit le titre qu'on leur attribue. Elles font de la mise en pages et du graphisme, du traitement de l'image, de la couleur, de photos, etc., à partir de logiciels spécialisés généralement utilisés par les infographistes ou les graphistes. Il s'agit de documents originaux complexes qui nécessitent des aptitudes particulières pour la création et l'informatique, ainsi qu'une formation dépassant celle des programmes de secrétariat.

Dans les deux cas, les secrétaires font de la révision de textes en français, avec ou sans supervision, selon leur niveau de responsabilité. Certaines en font aussi en anglais et traduisent à l'occasion des textes non techniques. Les techniciennes dont le travail ne porte que sur l'édition, de même que certaines secrétaires de haut niveau, effectuent l'ensemble de ces tâches en toute autonomie ou en supervisent la qualité.

Notre consultation nous a permis de relever les principales tâches spécifiques effectuées par les «éditrices», de même que d'autres tâches de secrétariat exécutées dans le cadre de leurs fonctions. La liste des tâches particulières à l'édition n'est sans doute pas exhaustive, vu l'absence de paramètres précis permettant de circonscrire avec exactitude le sens du terme «éditrice» dans le contexte du bureau. Le même commentaire s'applique aux tâches non spécifiques à l'édition, notre hypothèse de départ n'ayant pas prévu que des secrétaires de tous les niveaux seraient également spécialisées en édition électronique.

Toutes catégories confondues, voici les résultats obtenus relativement aux tâches spécifiques reliées à l'édition :

	Sur 28 répondantes
1. Saisie de textes	26
2. Révision de textes simples dans la langue maternelle	26
3. Révision de textes complexes dans la langue maternelle	25
4. Révision de textes simples en anglais	10
5. Traduction de textes simples en anglais	3
6. Traduction de textes simples en espagnol	0
7. Mise en pages sommaire	27
8. Mise en pages élaborée comportant des éléments d'édition graphique	24
9. Conception de macro-commandes et de feuilles de styles	19
10. Conception d'acétates	24

Certaines personnes effectuent d'autres tâches non indiquées dans le questionnaire; nous avons pu en identifier quelques-unes en établissant le lien avec les logiciels utilisées, notamment :

11. Traitement de la photographie et numérisation	6
12. Traitement de la couleur	5
13. Communication par réseau interne ou externe	3

Le titre de l'emploi ou les réponses indirectes nous ont permis de cerner d'autres tâches :

14. Répartition du travail d'éditique	5
15. Supervision du travail d'éditique	5
16. Coordination et gestion de l'information	1
17. Mise sur pied d'une banque de données internes	2
18. Gestion et coordination des environnements matériels et logiciels	1

Pour ce qui est des tâches générales de secrétariat effectuées par des personnes affectées aussi à l'édition, voici leur proportion parmi les répondantes :

	Sur 28 répondantes
19. Rédaction de la correspondance	23
20. Gestion du courrier	28
21. Préparation des envois en nombre	24
22. Gestion de l'agenda	12
23. Exécution du suivi budgétaire	5
24. Réalisation des opérations comptables	10
25. Classement des documents	28
26. Réception des appels téléphoniques	27

1.1.4 Compétences associées

Nous avons demandé aux employeurs et aux «éditrices» quelles étaient à leur avis les compétences nécessaires pour accomplir des tâches d'édition en bureau. Toutes les personnes consultées s'accordent à dire que la première compétence à acquérir est la maîtrise de la grammaire française. À tort ou à raison, on souligne qu'à l'heure actuelle, la piètre qualité du français chez les finissantes en secrétariat fait en sorte qu'on préfère embaucher des personnes d'expérience connaissant bien leur français et les former en informatique, plutôt que de faire appel à de nouvelles diplômées beaucoup plus qualifiées en informatique, mais qu'on devra former en français. Cette perception des employeurs constitue un sérieux handicap au moment de la sélection des candidates au poste de «secrétaires-éditrices».

En réponse à nos questions, les employeurs ont précisé les connaissances et habiletés, ainsi que les qualités personnelles et professionnelles considérées nécessaires pour accomplir les tâches liées à la micro-édition en bureau.

A) CONNAISSANCES ET HABILÉTÉS CITÉES PAR LES EMPLOYEURS :

- maîtrise de la grammaire française;
- bilinguisme oral et écrit;
- connaissance des tâches de base en secrétariat;
- capacité de rédiger des lettres en français et en anglais;
- capacité de traduire des textes (non techniques) du français à l'anglais et inversement;
- capacité de conceptualiser;
- intérêt pour la micro-informatique;
- maîtrise des concepts sous-jacents à l'utilisation des logiciels de base, afin d'être en mesure de les transférer et de les adapter;
- connaissance de quelques logiciels de traitement de texte et de leurs fonctions avancées, d'un chiffrier électronique et d'une base de données;
- bonne connaissance de l'environnement Windows et des logiciels MS Office qui comprennent un logiciel intégré de présentation;
- créativité;
- facilité à intégrer les nouvelles connaissances en informatique;
- capacité de communiquer;
- connaissance d'un système de classement.

La maîtrise d'un logiciel de mise en pages et d'un logiciel de présentation seraient considérées comme un atout à l'embauche, de même que, dans certains milieux, la connaissance de l'espagnol.

B) QUALITÉS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES CITÉES PAR LES EMPLOYEURS :

- débrouillardise;
- jugement;
- polyvalence;
- souplesse;
- sens de l'organisation;
- esprit de collaboration, d'équipe
- discrétion;
- souci du détail;
- énergie;
- autonomie;
- initiative;
- sens des responsabilités;
- désir de se perfectionner;
- capacité de travailler sous pression
- motivation;
- ouverture d'esprit;
- patience;
- amour du travail;
- rapidité de réaction.

Les compétences recueillies auprès des «éditrices» font écho à celles que privilégient les employeurs.

A) CONNAISSANCES ET HABILITÉS CITÉES PAR LES ÉDITRICES :

- excellent français oral et écrit;
- bilinguisme oral et écrit;
- capacité de rédaction dans les deux langues;
- maîtrise des environnements DOS et Windows;
- maîtrise des logiciels WordPerfect 5.1 (fonctions avancées), Word, PowerPoint, Excel ou Lotus;
- connaissance approfondie des logiciels et des systèmes d'exploitation;
- capacité de se donner une vue d'ensemble sans négliger le détail;
- assimilation rapide des questions techniques;
- facilité d'adaptation aux nouveaux environnements et aux nouveaux logiciels;
- créativité et sens artistique;
- bonne connaissance d'un logiciel de mise en pages et de graphisme;
- capacité de concentration;
- capacité de gérer efficacement son temps;
- capacité de gérer plusieurs dossiers simultanément;
- logique et capacité de conceptualisation;
- curiosité informatique.

B) QUALITÉS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES CITÉES PAR LES ÉDITRICES :

- | | |
|---|-------------------------|
| • autonomie; | • souci du détail; |
| • discrétion; | • initiative; |
| • disponibilité; | • bonne communication; |
| • débrouillardise; | • grande disponibilité; |
| • ponctualité; | • entregent; |
| • précision; | • discipline; |
| • capacité de prendre des décisions; | • dynamisme; |
| • créativité et sens artistique; | • professionnalisme; |
| • sens de l'organisation; | • jugement; |
| • très grande tolérance au stress; | • assiduité au travail; |
| • sens des responsabilités; | • sens artistique; |
| • solidarité; | • contrôle de soi; |
| • patience; | • sociabilité; |
| • rapidité d'exécution; | • flexibilité. |
| • désir d'évoluer, de se perfectionner; | |

1.2 Évolution de l'emploi

1.2.1 Évolution récente

Depuis 1987, le groupe des secrétaires a connu un ralentissement de l'emploi dans tous les secteurs de l'activité économique. Cet état de fait s'explique en grande partie par deux facteurs principaux : la récession du début des années 1990 et l'implantation massive des technologies de l'information. Ces facteurs combinés ont en effet donné lieu à une restructuration du travail de bureau qui a entraîné une diminution des besoins en personnel de soutien.

Nous ne possédons pas de données particulières sur les «éditrices», les tâches d'éditique en bureau étant le plus souvent effectuées par des secrétaires. Nous avons donc eu recours aux statistiques relatives aux fonctions de travail du groupe 12 de la CNP : Personnel spécialisé en administration et en travail de bureau, et n'avons conservé que celles du sous-groupe 124 : Personnel en secrétariat. Les données sur le nombre de personnes en fonction ainsi que les prévisions contenues dans le présent document ont été élaborées à partir de celles du Portrait de secteur, lesquelles proviennent de sources officielles. Dans le tableau qui suit, nous avons conservé aux fins de comparaison les trois fonctions les plus importantes du sous-groupe 124, puisqu'elles représentaient, en 1991, plus de 80 p. 100 des emplois en secrétariat.

TABLEAU 1

Répartition proportionnelle des emplois selon les fonctions de travail du groupe 124 en 1991

GROUPE CNP	TITRE	NOMBRE D'EMPLOIS	PROPORTION RELATIVE (%)
1241	secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	133 380	85,3
1242	secrétaires juridiques	9 120	5,8
1243	secrétaires médicaux/médicales	13 955	8,9
TOTAL		156 455	100

Source : SQDM, document interne

La fonction 1241 est celle qui fait l'objet de notre étude. Lorsque cela a été possible, nous l'avons isolée du groupe 124, afin de fournir des données précises sur les prévisions la concernant.

En dépit du ralentissement constaté depuis 1987, le personnel en secrétariat, qui constitue près du tiers de l'effectif du grand groupe 12, a connu, entre 1982 et 1992, une croissance deux fois plus rapide que l'ensemble du personnel de bureau, et un taux de chômage généralement inférieur à l'ensemble des professions. Cela s'explique sans doute par le fait que près de 50 p. 100 des secrétaires travaillent dans les entreprises de services, qui elles, sont en progression.

Le tableau 2 donne un aperçu de l'évolution récente de l'emploi en secrétariat par rapport à son grand groupe d'appartenance. Ces projections ont été faites à partir de la *Classification canadienne descriptive des professions* (CCDP). Elles ne sont pas ventilées, c'est-à-dire que les résultats sont applicables à l'ensemble des fonctions du même sous-groupe.

TABLEAU 2

Emploi, remplacement, chômage et prévision de la main-d'oeuvre : 1989¹⁰ et 1991¹¹

SOUS-GROUPE PROFESSIONNEL	EMPLOI		PART DE L'EMPLOI DU GRAND GROUPE X (%)		TAUX DE CROISSANCE ANNUEL MOYEN DE L'EMPLOI (%)		TAUX DE CHÔMAGE (%)		PRÉVISIONS EN BESOINS NETS DE MAIN- D'OEUVRE	
	1989	1991	1989	1991	1989	1991	1989	1991	1989	1991
Personnel en secrétariat	150 585	153 800	26,7	N/D	1,5	N/D	8,5	7,1	18 380	-2 456
Travailleur de bureau	563 125	528 000	18,6	N/D	1,5	N/D	9,8	N/D	50 785	-36 198
Ensemble des professions du Québec	3 031 235	2 987 000	100	N/D	1,4	N/D	9,3	11,9	206 390	-216 238

Les prévisions pour 1991-1994, qui indiquent des besoins négatifs de 1,6 p. 100 relativement au personnel en secrétariat, sont quand même bien meilleures que celles visant les travailleuses et travailleurs de bureau et l'ensemble des travailleuses et travailleurs, soit respectivement 6,86 p. 100 et 7,13 p. 100, à la baisse.

Cette estimation négative par rapport aux besoins, semble surtout attribuable à 1991, année de récession qui n'est pas nécessairement typique de la décennie. En fait, les prévisions pour 1992-2000 d'Emploi et Immigration Canada indiquent que l'évolution prévisible de l'emploi en secrétariat se situerait autour de 1,7 p. 100, soit un point de pourcentage de moins que pendant la période précédente d'expansion économique.¹²

Les chiffres de 1991 indiquent que le nombre d'emplois pour le personnel en secrétariat du grand groupe 12 était de 187 175, dont 156 500 environ étaient rattachés aux groupes 1241-1242-1243.

10 Perspectives professionnelles, p. 158.

11 Prévisions et déséquilibres professionnels par groupe de base, Région du Québec 1991-2000, SQDM, novembre 1992, document interne.

12 BÉLISLE, Sylvain, André, DESNOYERS. *Les tendances professionnelles au Québec : Horizon 2000*, Emploi et Immigration Canada, 1993.

La répartition des emplois donne 133 380 pour le groupe 1241 : secrétaires (sauf domaines juridique et médical). En utilisant les chiffres de 1995 et en leur appliquant les mêmes proportions, on pourrait situer le nombre total de secrétaires du groupe 1241 à 139 500, soit une augmentation annuelle moyenne de 1,1 p. cent entre 1991 et 1995. Toutefois, des chiffres récents montrent que ces prévisions étaient trop optimistes, puisqu'en 1993, on a constaté une baisse du nombre d'emplois.

1.2.2 Perspectives du marché du travail

Bien que le nombre d'entreprises de services soit en progression, les entreprises existantes ont beaucoup souffert de la récession du début de la décennie et sont encore à attendre une reprise économique qui ne se manifeste que bien timidement. De quelque côté que l'on se tourne, on est confronté à une restructuration du travail de bureau, la plupart du temps en voie de réalisation.

Dans la foulée des réorganisations, les besoins en personnel de soutien diminuent : les cadres et les professionnels utilisent désormais des boîtes vocales pour prendre leurs messages, saisissent eux-mêmes textes et données et gèrent leur agenda, tâches autrefois réservées aux secrétaires. Dans un tel contexte, et alors que l'offre dépasse la demande, les exigences et les responsabilités inhérentes à la fonction de secrétaire ont augmenté. Selon nos répondantes et répondants, les secrétaires doivent maintenant être à la fois polyvalentes et spécialisées, ce qui est abondamment démontré au point 1.1.3 par la diversité des tâches exécutées par les «secrétaires - éditrices», ainsi qu'au point 1.1.4 par les compétences souhaitées. On pourrait supposer qu'il s'agit là d'un phénomène conjoncturel, mais le nivellement des structures dans la grande entreprise, l'implantation des technologies de l'information ainsi que l'autonomie qu'on exige désormais des cadres laissent croire qu'il s'agit plutôt d'une situation irréversible.

Nous avons consulté des représentantes et des représentants d'entreprises dont l'effectif varie entre 10 et 20 000 personnes, dans les catégories désignées au point 1.1.1. Il s'est avéré que la présence d'«éditrices» ne pouvait être reliée directement à la taille des entreprises, mais plutôt à leur nature et à leur politique de gestion.

Sur les huit représentantes d'entreprises de services publics et parapublics consultées, deux seulement estiment avoir des «éditrices» à leur service, dont deux techniciennes à temps plein et, occasionnellement, une secrétaire de direction. Nous avons retenu trois témoignages, donnant une idée des tendances diverses, particulières à trois de ces entreprises, qui n'ont par ailleurs de commun que le fait de leur classification.

Jacinthe, agente de recrutement, Hydro-Québec.

À Hydro-Québec, toute publication qui vient de la Direction des communications et relations publiques est produite à l'externe. Les documents internes sont produits par le Service de gestion des imprimés administratifs où travaillent des spécialistes et non des secrétaires. Je crois que dans les entreprises privées, les secrétaires font de plus en plus de travail d'éditique, mais ici, la structure très hiérarchisée et la syndicalisation font en sorte que les fonctions de travail évoluent lentement. L'évolution suit celle des politiques de gestion.

À Hydro, on n'a pas recruté de secrétaire depuis trois ans. On exige la maîtrise du français, le bilinguisme et la maîtrise d'un logiciel de traitement de texte. La maîtrise du chiffrier électronique n'est pas une exigence, mais un atout; on donnera la formation si le poste le requiert. En ce moment, on est en migration vers l'environnement Windows. Une meilleure formation en informatique serait sans doute un atout, mais jamais au détriment des langues. La présentation des documents est importante, mais la couleur et la fantaisie ne se prêtent pas aux documents administratifs.

Solange, agente de secrétariat, Direction des ressources humaines, Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ).

Le CRIQ est une entreprise de 430 employés, dont 80 employés de bureau. Ici, on a deux techniciennes en arts graphiques et audiovisuel qui font à temps plein, à l'intention de nos clients, de l'édition de documents et de manuels pour la formation ainsi que pour l'implantation des normes ISO. Elles font aussi des présentations plus spécialisées, par exemple, le journal de l'entreprise. Auparavant, on avait un infographiste aux communications, mais il a disparu dans les «coupures» de postes.

Ces techniciennes étaient des secrétaires d'expérience qui avaient acquis par elles-mêmes la maîtrise de nombreux logiciels. Elles font de la révision de textes en français et en anglais, et occasionnellement, de la traduction. Elles utilisent des logiciels spécialisés roulant sur deux systèmes d'exploitation : Dos et Windows. Nous possédons tout l'équipement nécessaire pour faire de l'édition électronique. Pour en arriver là, ça prend une secrétaire de niveau avancé, douée pour l'informatique et voulant faire de l'édition une carrière. Elles possèdent toutes deux un DEC en Techniques de bureau et suivent actuellement des cours de création à l'université.

Line, secrétaire, Direction des communications, Ministère des communautés culturelles et de l'Immigration du Québec.

Non, je ne fais pas vraiment de tâches d'éditique. Je fais de la mise en pages au moyen du logiciel de traitement de texte WordPerfect. Je ne fais pas non plus de graphisme. On va en sous-traitance pour les documents publiés; on procède par appels d'offres et soumissions. Je ne fais même pas de «Ventura». Même la saisie est devenue rare. Les professionnels et les agents d'information font tout eux-mêmes : mise en pages sur Page Maker, graphisme sur Power Point, etc. C'est la tendance. Ils travaillent avec Macintosh, moi avec IBM. Je ne suis pas équipée pour aller aussi loin qu'eux.

Malgré le fait que certaines entreprises de services publics et parapublics déclarent ne pas avoir besoin d'«éditrice» à court ou à moyen terme, personne ne ferme la porte à une telle éventualité : il semble s'agir d'une question de degré. À la question portant sur l'évolution de la fonction de secrétaire vers la micro-édition, toutes les représentantes de ce type d'entreprise ont répondu que l'évolution des moyens informatiques favorisait cette tendance, mais qu'à l'heure actuelle, il n'y avait pas d'embauche : on recrute à l'interne et on forme à l'interne pour des besoins précis. On s'attend encore à des suppressions de postes, compte tenu des compressions budgétaires que subissent tous les services publics et parapublics, et on est peu enclin à effectuer les dépenses nécessaires pour faire de l'édition électronique à l'interne. On souligne que la maîtrise du français, le bilinguisme et les qualités personnelles demeurent encore les exigences premières, de même que la maîtrise d'un logiciel de traitement de texte WordPerfect et, de plus en plus, Word. La maîtrise d'autres logiciels demeure un atout plutôt qu'une exigence.

Deux entreprises sur huit ont spécifié qu'elles exigeaient un diplôme d'études collégiales, une autre un diplôme en secrétariat. Toutes opéraient pour des personnes d'expérience au moment de l'embauche, compte tenu, estiment-elles, de la piètre qualité du français des diplômées de nos écoles et de la disponibilité d'une main-d'oeuvre chevronnée.

Si les entreprises de services publics et parapublics ne constituent pas des lieux privilégiés pour les «éditrices», les entreprises du groupe 77, «services aux entreprises», offrent sans doute de meilleures possibilités. Dans ce groupe, l'effectif des entreprises ciblées se situe entre une trentaine et 5 000. Ce sont surtout des firmes d'ingénieurs-conseils et de comptables agréés.

Les représentantes des cinq sociétés d'ingénieurs-conseils consultées ont déclaré avoir à leur service des «éditrices», des secrétaires ou des techniciennes. Dans deux d'entre elles, les «éditrices» produisent des documents et du matériel de présentation pour support informatique au moyen de logiciels spécialisés de mise en pages, de dessin, de graphisme, de traitement de la photo, de la

couleur, etc. Ces entreprises possèdent le matériel de pointe permettant de produire des documents complexes. L'une d'elle compte près de 5 000 employées et employés, l'autre environ 300, ce qui démontre bien que c'est la nature de l'entreprise et ses besoins plutôt que sa taille qui légitiment l'achat de matériel et la formation de personnel. On a en effet assumé à l'interne une partie de la formation des personnes qui ont acquis une spécialisation plus poussée, le volume de production et le besoin d'autonomie le justifiant.

Dans les deux cas, on a recruté à l'interne en fonction des aptitudes et des compétences des candidates. Dans la plus grande entreprise, on a signalé que les postes avaient été ouverts à tous, et non pas seulement aux secrétaires. L'avantage de ces dernières avait été leur capacité à faire de la rédaction, de la révision et même quelquefois de la traduction, ces exigences ayant déjà été évaluées à l'embauche.

Voici un témoignage qui rend compte des besoins de la principale entreprise d'ingénieurs-conseils du Québec.

Suzelle, conseillère en ressources humaines, SNC Lavalin.

La société fait affaire dans 90 pays et a plus de 1 200 projets dans divers secteurs d'activités. Nos documents doivent être clairs, précis et beaux. Ils doivent impressionner le client. Nos secrétaires font de la révision dans les deux langues et de la traduction de textes simples. Nous avons un service de traduction qui s'occupe des textes techniques. Nous avons aussi un service de révision linguistique, mais on n'a pas toujours le temps d'y aller. Nous donnons de la formation aux employés à l'interne, mais pas aux nouveaux. Nous allons chercher quelqu'un qui a un ou deux ans d'expérience. Les secrétaires que nous avons formées pour l'édition électronique désiraient évoluer vers un aspect plus technique de la fonction; elles avaient des tendances artistiques et avaient déjà suivi des cours en ce sens.

Toutes les entreprises n'ont pas besoin d'aller jusque-là. Toutes les secrétaires ne désirent pas et n'ont pas les aptitudes pour aller jusque-là non plus. Sur 160 secrétaires, on en a 3 qui se sont spécialisées à ce point. Lorsqu'elles sont débordées, on va à l'externe, dans des entreprises spécialisées en édition électronique. Il faut considérer les besoins et la rentabilité avant de s'orienter vers ce mode de fonctionnement.

Dans cette entreprise, la distinction est nette entre la secrétaire de projets et la technicienne. La première n'a pas à inventer, les ingénieurs le font, de même que ceux qui s'occupent de support informatique. Elles font «du volume» et n'ont pas le temps d'améliorer la production. On a aussi une équipe d'opératrices et opérateurs de traitement de texte pour la production de documents volumineux. Ces personnes n'effectuent que ce travail, à partir de normes figurant déjà dans l'ordinateur; elles sont très rapides, n'étant pas interrompues à tout moment comme les secrétaires.

Une autre entreprise d'ingénieurs-conseils possédant neuf bureaux dans tout le Québec et travaillant à l'échelle internationale fait aussi de l'édition de documents. Tous les bureaux sont reliés par modem, de telle sorte que les «éditrices» peuvent travailler sur le même document normalisé à partir de villes différentes. Toutes, environ dix-huit en tout, font de la révision de textes supervisée par la coordonnatrice qui elle aussi a d'abord été secrétaire. Les «éditrices» conçoivent les macro-commandes et les feuilles de style pour la standardisation des documents, mais elles n'utilisent pas de logiciels spécialisés de mise en pages ou de graphisme : un spécialiste à l'interne se charge de ces opérations. Par contre, elles font de la traduction de textes en anglais et en espagnol lorsque ceux-ci sont destinés à l'interne. En informatique, on est en migration vers l'environnement Windows et on reçoit la formation en conséquence. On suit aussi des cours d'anglais, d'espagnol et, de façon ponctuelle, de rédaction spécialisée, ce qui devient «passablement essoufflant», aux dires d'une de nos répondantes. On n'a pas embauché depuis longtemps mais on exige un DEC en bureautique, de l'expérience, ainsi que la maîtrise du français et le bilinguisme.

Les représentantes des autres entreprises d'ingénieurs-conseils disent ne pas avoir d'«éditrice» à leur service, mais des secrétaires qui travaillent uniquement avec des logiciels de traitement de texte. Elles estiment que la saisie, la révision de textes et la mise en forme de documents relèvent de la secrétaire, alors que la traduction de textes techniques relève des chargés de projets ou de spécialistes. L'une de ces entreprises dispose à l'interne d'un service d'impression, de graphisme et d'infographie qui se charge du travail spécialisé. Dans les deux autres, on est en migration vers Windows et en formation sur les logiciels MS Office. On est d'avis que toutes les secrétaires vont devoir apprendre à utiliser des logiciels de mise en pages et de présentation dans le nouvel environnement. Depuis quelques années, on embauche peu, mais dans les trois cas, on demande un DEC ou une expérience équivalente. La maîtrise du français constitue la première exigence, le bilinguisme la deuxième. La connaissance de logiciels de mise en pages et de présentation n'est pas considérée comme une spécialité, mais comme un atout que toutes les secrétaires travaillant dans leur milieu devraient posséder.

Notre consultation a aussi porté sur cinq entreprises de comptables agréés. Dans les deux plus grandes (effectif de plus de 600 personnes), qui travaillent à l'échelle nationale et internationale et possèdent des bureaux partout au Québec, on fait non seulement de la vérification et de la fiscalité, mais de la consultation et du redressement d'entreprises, deux services où la présentation des documents requiert beaucoup de soin. Dans ces deux entreprises, on indique que certaines secrétaires effectuent de l'édition de documents.

Dans le premier cas, les secrétaires font de la mise en pages au moyen d'un logiciel de traitement de texte et utilisent un logiciel de présentation ou de graphisme pour illustrer leurs documents. Certaines d'entre elles font de plus des acétates, des diaporamas, etc., au moyen d'un logiciel de présentation. Les secrétaires chevronnées font de la correction de textes, mais une équipe de correcteurs affectée au service de traitement de texte revoit le travail lorsque ce sont des opératrices

ou opérateurs qui produisent les documents. La traduction est faite par des spécialistes à l'externe, de même que la production en grande quantité de documents plus complexes : rapports annuels, cartes d'affaires, dépliants publicitaires, etc.

Dans le cas de la deuxième entreprise, nous avons retenu un témoignage illustrant une façon de procéder différente de la première. Il s'agit pourtant, de deux entreprises de même taille et de même type.

Nathalie, adjointe à l'administration, Samson, Bélair, Deloitte, Touche.

L'entreprise compte plus de 600 employés à Montréal seulement. Sur environ 50 secrétaires, deux occupent des postes d'éditique. Elles révisent les textes de dix pages et moins. Ceux de plus de dix pages sont saisis par des opérateurs de traitement de texte et envoyés au service de la correction d'épreuves. On a formé tout le monde. Les secrétaires qui font de l'éditique ont été inscrites à des cours privés à l'extérieur : un jour en typographie et mise en pages, quatre jours sur Corel Draw, pour en explorer les possibilités, un jour sur Power Point très avancé. Le poste en éditique qui vient d'être comblé, a été affiché à l'interne pour tout le monde, y compris les opérateurs de traitement de texte. Celle qui l'a obtenu avait travaillé deux à trois ans comme commis de bureau.

Ici, on avait l'habitude de recevoir des stagiaires; nous avons dû cesser parce que dans les écoles, on enseigne toujours WordPerfect et Lotus que nous avons laissé tomber pour Word et Excel. On demande un DEC, mais on embauche de préférence des personnes d'expérience à cause du français. Si on engage une «junior», elle n'aura pas un travail directement relié à un associé. Au moment de l'évaluation du rendement annuel, si on constate des failles en français, on lui dira que si elle ne veut pas rester «junior» toute sa vie, elle devra prendre des cours de grammaire. L'important, c'est la maîtrise des grammaires française et anglaise plus une bonne base en informatique, de façon à pouvoir s'adapter facilement à un nouvel environnement et à de nouveaux outils.

Dans les entreprises de la catégorie 70 - Intermédiaires financiers et de dépôt, nos consultations ont porté sur deux établissements bancaires et deux sociétés du mouvement coopératif. Dans ces grandes entreprises, les services sont tellement décentralisés qu'il est difficile d'obtenir des renseignements aussi pointus que ceux qui faisaient l'objet de notre étude. On sait cependant que dans les succursales, on n'a pas besoin d'«éditrices», mais que la qualification des secrétaires évolue surtout vers le service à la clientèle. On nous a confirmé que dans ces grandes entreprises, on recourait surtout au service interne de communications et de relations publiques ou à des services spécialisés à l'externe pour la production des documents, en raison de la quantité et du degré de complexité élevé des rapports annuels, des documents publicitaires, etc.

En général, dans ce type d'entreprises, la mise en pages au moyen des fonctions avancées d'un logiciel de traitement de texte ou d'un logiciel spécialisé fait partie des tâches de la secrétaire administrative, qui utilise aussi les fonctions d'un chiffrier électronique ou d'un logiciel de présentation pour améliorer l'aspect visuel des présentations. Pour les documents plus complexes, mais dont la quantité est restreinte, on a recours à des spécialistes (infographistes, graphistes), à l'interne ou à l'externe, ou encore à de petites entreprises d'édition électronique.

Voici un témoignage somme toute assez représentatif de la façon dont on procède dans les établissements bancaires.

Christiane, directrice du centre de recrutement, Banque nationale du Canada.

À la BNC, la première base d'élimination à l'embauche est la maîtrise du français et de l'anglais. On exige aussi la maîtrise d'un logiciel de traitement de texte (WordPerfect ou Word) et celle d'un chiffrier électronique (Lotus ou Excel). On ne demandera pas aux secrétaires d'être des infographistes ou des graphistes : la Banque a un service d'impression où on ne peut demander plus et pour le marketing, on va à l'externe.

Il y a des secteurs où l'on met plus d'emphasis sur la présentation des documents, par exemple à l'International, aux Études économiques et à la Traduction. On a pris deux très bonnes secrétaires et on les a envoyées suivre de la formation d'appoint pour qu'elles puissent répondre aux critères plus exigeants de ces services. Toutefois, les mémoires et les études économiques sont des documents conventionnels comportant beaucoup de tableaux, mais où les fioritures et les trois couleurs n'ont pas leur place. De plus, tous les services ne peuvent se procurer l'équipement nécessaire pour faire de l'édition électronique : il faut que ce soit rentable. Ce que l'on souhaite pour les secrétaires, c'est une meilleure formation en français et en anglais et une bonne compréhension des fonctions des logiciels de base, ce qui leur permettra de s'adapter facilement à de nouveaux outils.

En dépit de ce qui précède, nous avons trouvé, dans une entreprise faisant partie du plus grand mouvement coopératif du Québec, des postes reliés à l'édition. Sur trois de ces postes, deux requièrent des compétences en secrétariat alors que l'autre est un poste de technicienne complètement détaché du travail de bureau.

Afin d'illustrer un mode d'organisation particulier relativement à l'édition, nous avons cru bon d'insérer ici quelques descriptions d'emploi, gracieusement fournies par une de nos répondantes. Ces dernières mettent bien en lumière la distinction entre la secrétaire qui effectue des tâches d'éditique et la technicienne, ainsi que les différences touchant leur formation respective.

DESCRIPTION D'EMPLOI

Cette description s'adresse également aux femmes et aux hommes

FONCTION : SECRÉTAIRE
NIVEAU : 4**VICE-PRÉSIDENT :**
DIRECTION : Coordination stratégique et financière
Études économiques

DESCRIPTION GÉNÉRALE

À partir des logiciels utilisés à la direction (Page Maker, Windows, Freelance, Lotus, etc.), procède à l'édition de périodiques économiques («En perspective», «Prévisions des taux d'intérêt», «Revue trimestrielle» et «Communiqué hebdomadaire»), assure la coordination avec les fournisseurs internes et externes pour ce qui est de leur impression et leur expédition et répond aux demandes des abonnés. Assure une relève adéquate à ses collègues dans ce domaine.

À l'aide d'un micro-ordinateur, procède à l'entrée de données (bases de données), fait des extractions à partir de bases de données internes (serveur) ou disquettes en vue d'élaborer des tableaux et de réaliser des graphiques. Sur demande, effectue des calculs et les vérifie en vue de leur diffusion.

Maintient les listes de distribution des périodiques de la direction et procède à leurs mises à jour. Effectue la facturation de la revue « En Perspective » auprès du réseau.

Réalise des travaux de traitement de textes, la production de tableaux ou d'autres documents dans le cadre des études spécifiques, avis professionnels et analyses produites à la direction. Voit à l'application des normes de la gestion documentaire de la direction.

Effectue des travaux de photocopie, d'assemblage et achemine les appels téléphoniques et/ou demandes de collaboration pour le compte des économistes. Exécute le relevé et la compilation du système de gestion de temps par projet (en collaboration) et accomplit toute autre tâche de même nature ou d'ordre général (relève, etc.) demandée par son supérieur ou nécessitée par ses fonctions.

LIAISON

Relève de l'Économiste en chef et responsable des Études économiques.

QUALIFICATIONS

- a) académiques : Diplôme d'études professionnelles (D.E.P.) en Secrétariat et une attestation de spécialisation professionnelle (A.S.P.) en Secrétariat bureautisé.
- b) expérience : Une (1) année d'expérience dans un travail de bureau.

DESCRIPTION D'EMPLOI

Cette description s'adresse également aux femmes et aux hommes

FONCTION : Commis spécialisé à l'édition
NIVEAU : 4
CATÉGORIE : Bureau**VICE-PRÉSIDENT :** Réseau
DIRECTION : Services support aux implantations et aux usagers
DIVISION : Systématisation et soutien aux changements

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Participe à la conversion de la documentation SOC et SIMIC.

Saisit et produit le matériel d'accompagnement de changements.

Répond aux besoins des caisses, des fédérations et des responsables des contenus en ce qui a trait au matériel d'accompagnement sous sa responsabilité. S'assure de la mise en application des normes de documentation de la structure et souligne aux responsables des contenus les incohérences.

Établit et maintient un système de gestion des différentes versions des documents qu'elle saisit et informe les responsables des contenus de l'état de celles-ci.

Met à jour le fichier-maître de la documentation sous sa responsabilité.

Établit les interrelations entre les divers documents et effectue les fusions lorsque cela s'impose.

Complète les différentes listes requises pour la gestion des formulaires.

Effectue le montage pour SOC et SIMIC ainsi que différents travaux de support aux techniciens en formulaires (relecture, tableaux, graphiques, etc.).

LIAISON

Relève administrativement du directeur, Services support aux implantations et aux usagers, et fonctionnellement du chargé d'équipe du groupe Documentation.

QUALIFICATIONS

- a) académiques : Diplôme d'études professionnelles (D.E.P.) en Secrétariat et une attestation de spécialisation professionnelle (A.S.P.) en Secrétariat bureautisé.
- b) expérience : Un minimum de (1) an d'expérience pertinente.

DESCRIPTION D'EMPLOI

Cette description s'adresse également aux femmes et aux hommes

FONCTION : Technicien(ne) en formulaires
NIVEAU : 7
CATÉGORIE : Technique

VICE-PRÉSIDENTE : Réseau
DIRECTION : Services support aux implantations et aux usagers
DIVISION : Systématisation et soutien aux changements

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Effectue l'analyse et la conception de formulaires et autres documents tout en :

- proposant diverses alternatives;
- donnant des avis et conseils relativement aux éléments graphiques et visuels et à la forme finale des documents aux responsables des contenus.

Réalise les projets sur ordinateur ou supervise, s'il y a lieu, la participation d'un fournisseur à cet effet.

Produit le devis technique de tout projet.

Effectue les diverses vérifications requises avant la production des imprimés tels la mise en application des normes graphiques et visuelles du Mouvement Desjardins et des normes gouvernementales (documents soumis à l'enregistrement, contrats visés par la Loi de la protection du consommateur, documents soumis aux normes postales), à l'approbation d'épreuves et autres.

Est responsable du renouvellement et du contrôle de la qualité et fait le suivi auprès des fournisseurs en cas de litige.

Participe à l'amélioration des méthodes de travail de son unité.

Participe à la formation des nouveaux employés réguliers et des employés temporaires dans son domaine d'activités.

Produit une offre de services pour les projets d'envergure et s'assure du respect de l'entente.

LIAISON

Relève administrativement du directeur, Services support aux implantations et aux usagers, et fonctionnellement du chargé d'équipe du groupe Documentation.

QUALIFICATIONS

- a) académiques : DEC professionnel en Arts appliqués (graphisme) ou l'équivalent.
- b) expérience : Un minimum de un (1) an d'expérience.

Pour ce qui est des entreprises de communication - marketing, aussi ciblées par notre recherche, nous en avons consulté six, dont l'effectif varie entre deux et deux cent cinquante personnes. On y travaille surtout sur Macintosh, à l'exception d'une seule entreprise, et les façons de faire présentent des différences sensibles. On y accorde peu de place aux secrétaires, les habiletés nécessaires étant plutôt l'affaire de spécialistes. Cependant, nous avons trouvé des «secrétaires - éditrices» dans trois entreprises sur six.

Nous avons retenu deux témoignages illustrant des modes de fonctionnement différents.

Sophie Harnois, directrice - conseil, Cossette Communication - Marketing.

Ici, le personnel de soutien constitue 25 p. cent des employés, dont environ les deux-tiers sont des coordonnatrices de projets (pas des secrétaires) et le tiers, des adjointes administratives. Ces dernières, un douzaine en tout, font de la révision en français et de la mise en pages de documents administratifs; ça fait partie de leurs tâches. Elles ne font presque plus de saisie, chaque gestionnaire, chaque patron ayant son ordinateur et se chargeant de cette opération.

À l'interne, nous donnons de la formation en français, ce qui n'est pas normal, ainsi que de la formation pour l'utilisation des logiciels de mise en pages et de présentation.

On ne peut en effet s'attendre à ce que tout le monde connaisse tous les logiciels. On demande une formation collégiale de préférence, mais pas nécessairement. On recherche plutôt une secrétaire «senior» plus âgée pour devenir adjointe administrative.

Je crois que ce sera essentiel dans l'avenir pour toute secrétaire de pouvoir utiliser un logiciel de mise en pages et un de présentation. Nous, on est confronté au fait que les écoles ne font pas faire d'apprentissage sur Macintosh. Toutefois, si on est bien formé, on peut plus facilement passer d'une technologie à l'autre. De toute façon, on n'embauche que des secrétaires administratives, donc des secrétaires d'expérience.

Lucie Bresse, secrétaire administrative, Groupe Everest, Sherbrooke.

Notre entreprise compte une vingtaine d'employés à Sherbrooke et une soixantaine à Montréal. Nous travaillons sur IBM et avons trois secrétaires dont le gros du travail est constitué de tâches d'éditique. Elles font de la révision de textes en français et de la mise en pages au moyen de logiciels spécialisés. On est en train de se former sur le logiciel de présentation Power Point; ce sera utile pour les présentations d'affaires. Nous avons un studio de création où les infographistes travaillent sur des logiciels particuliers.

Lorsqu'on recrute des secrétaires, on préfère des personnes ayant de l'expérience et connaissant bien leur français à des personnes plus fortes en informatique, mais dont la grammaire est déficiente. Il est à souhaiter que dans les écoles, on améliore le français écrit et la connaissance de l'anglais, et qu'en informatique, on suive l'évolution des logiciels.

Dans les entreprises de communication - marketing plus petites, on a dû mettre à pied du personnel permanent, et on a de plus eu plus recours à des spécialistes pigistes, comme d'ailleurs dans les entreprises d'édition électronique, dernier groupe ciblé par notre étude.

Les entreprises d'édition électronique sont en général de petites entreprises qui produisent des documents complexes en petites quantités et recueillent les surplus de production des grandes entreprises. Elles possèdent la technologie de pointe que certaines entreprises ne peuvent ou ne veulent se procurer en raison de son coût, de l'impossibilité de la rentabiliser et de l'absence de personnel spécialisé capable de l'utiliser.

Dans les entreprises d'édition électronique ciblées, six en tout, l'effectif se situe entre trois et quarante personnes. Nous avons pu constater les difficultés éprouvées en raison des compressions généralisées dans les entreprises qui recourent généralement à leurs services, soit en bonne partie celles dont nous avons parlé précédemment. Dans ces entreprises, nous avons observé qu'il y avait peu de place pour les secrétaires, la production de documents «relevant d'une approche de graphiste et d'éditeur», comme l'a signalé un de nos répondants. Toutefois, là comme ailleurs, des exceptions se sont glissées, mais elles demeurent dans les limites du partage des tâches entre les secrétaires et les spécialistes, comme le montre bien le témoignage que nous avons retenu.

Maire-Claire, propriétaire, IMAG-O-LASER, Longueuil.

Nous sommes huit personnes en tout, dont trois secrétaires et quatre infographistes. Les secrétaires font de la mise en pages et du «Power Point»; les infographistes font du graphisme. On ne devient pas infographe du jour au lendemain; ça prend des cours et des aptitudes. N'importe qui peut faire la différence entre un document passé aux mains d'une secrétaire et celui passé aux mains d'un graphiste. Trop de gens suivent des cours en infographie; je reçois un nombre incroyable de CV de la part d'infographistes. On devrait sélectionner et ne prendre que les talents. Les secrétaires ont un avantage pour la mise en pages : elles connaissent le doigté. De plus, elles ont un «système D» très développé.

Toutes les secrétaires devraient connaître au moins trois logiciels : un de traitement de texte, un de comptabilité et un de présentation. Le Corel Draw (logiciel de dessin), c'est pour le spécialiste, pas pour la secrétaire.

Les résultats de nos consultations auprès des entreprises indiquent que l'évolution de la fonction de secrétaire vers une spécialisation franchissant les frontières de l'infographie et du graphisme constitue une situation exceptionnelle dans des entreprises très peu nombreuses au Québec, et que cette évolution peut constituer un cheminement de carrière pour des personnes douées, ayant un intérêt particulier pour l'informatique. Aucun besoin en ce sens n'a par ailleurs été exprimé par les représentantes et représentants d'entreprises, pour qui le recours à des spécialistes à l'interne ou à l'externe constitue encore la meilleure solution pour répondre à leurs besoins et une garantie de satisfaction.

Toutefois, l'hypothèse du Portrait de secteur selon laquelle des secrétaires feraient du travail d'éditique se rapprochant de l'infographie a été confirmée, en particulier dans les milieux où l'on produit un grand nombre d'offres de services, de rapports d'études et d'analyses, de mémoires, de comptes rendus et de documents de présentation. Partout, on a souligné l'importance, pour la secrétaire, de pouvoir présenter des documents de qualité, puisque les moyens informatiques le permettent. À cet égard, on estime de plus en plus nécessaire la maîtrise de logiciels de mise en pages et de présentation, habiletés pour lesquelles on a généralement formé les secrétaires à l'interne. Mais la compétence sur laquelle on a le plus insisté est la maîtrise des grammaires française et anglaise permettant de faire de la rédaction et de la révision de textes dans les deux langues.

Le suivi des petites annonces du journal La Presse du samedi sur une période de six semaines, entre le 9 septembre et le 18 novembre dernier, a confirmé les tendances indiquées précédemment. Sur une centaine d'offres d'emploi en secrétariat de tous les niveaux de classification, toutes ont mentionné la maîtrise du français et de l'anglais, les trois quarts ont demandé entre trois et cinq ans d'expérience et un cinquième, un diplôme en secrétariat. Pour ce qui est de l'informatique, on exige la maîtrise d'un logiciel de traitement de texte, quelquefois celle d'un chiffrier électronique et d'une banque de données; on s'oriente de plus en plus vers l'environnement Windows et la connaissance des logiciels MicroSoft. La maîtrise du logiciel de présentation Power Point est mentionnée à plusieurs reprises comme un atout ou comme une exigence, de même que celle de certains logiciels d'éditique tels Corel Draw, Corel Ventura, Norton Desk Top, Harvard Graphics, qui apparaissent une fois chacun.

Par ailleurs, le terme «éditrice» n'a trouvé aucune résonance dans les milieux de travail consultés. Même dans les entreprises d'édition électronique, la personne responsable ne se qualifie pas d'éditrice ou éditeur, en raison sans doute des connotations littéraires et culturelles, ainsi que des responsabilités rattachées à cette fonction. La fonction qui nous intéresse correspond davantage à du travail technique et le terme «éditique» semble en voie de passer de l'école au milieu de travail, pour peu qu'on en précise le sens. Les termes répertoriés au cours de notre enquête ont en effet démontré que lorsqu'on veut caractériser une fonction rattachée à l'édition en bureau, on a tendance à accoler le mot «éditique» à un substantif qui indique aussi un degré de responsabilité, par exemple auxiliaire en éditique, responsable des services d'éditique, etc., à moins qu'il ne s'agisse du titre de technicienne en arts graphiques ou en arts graphiques et audiovisuels.

1.3 Constats sur la fonction de travail.

Perspectives d'emploi

Les études prospectives indiquent que la progression des emplois en secrétariat sera légèrement supérieure à la moyenne, mais que les employeurs misent sur du personnel plus polyvalent, plus fonctionnel, possédant la maîtrise du français et de l'anglais, et connaissant les derniers logiciels.

Dans les entreprises consultées, on embauche peu. Mais comme les entreprises de services sont en pleine progression et que ce sont elles qui embauchent des secrétaires «éditrices», les prévisions devraient se confirmer dans leur cas. Sur les 26 secrétaires ou techniciennes qui ont répondu à la question sur la situation de l'emploi par rapport à l'éditique, voici les proportions obtenues :

- en augmentation : 12;
- stable : 8;
- en régression : 6.

À la même question, les représentantes et représentants d'entreprises se sont bornés à dire que ces habiletés constituaient un atout à l'embauche, mais que les qualités personnelles et professionnelles ainsi que l'expérience étaient prises en considération avant tout.

Modes de recrutement

Les modes de recrutement sont, par ordre d'importance :

- le recrutement interne;
- les centres d'emploi et les agences de placement de personnel de bureau;
- les annonces des journaux;
- les stages en milieu de travail.

Dans les agences de placement en personnel de bureau, on a souligné l'importance des emplois de remplacement en raison surtout du grand nombre de congés de maternité, dans un secteur presque exclusivement féminin. Selon les représentantes de ces agences, il s'agit là du meilleur moyen d'apprendre le fonctionnement de nombreux logiciels, d'être mis en contact avec des technologies, des environnements ainsi que des outils différents, et de «mettre le pied dans l'entreprise». Lorsqu'on scrute les petites annonces, on se rend compte en effet que dans bien des cas, il est spécifié : «emploi temporaire pouvant devenir permanent».

Formation et qualification

Les secrétaires sont choisies en fonction de leur qualification ainsi que de leurs qualités personnelles et professionnelles. Pour les entreprises qui ont besoin de secrétaires dont les fonctions comportent des tâches d'éditique, la qualification est basée sur les aspects suivants :

- la maîtrise du français parlé et écrit;
- le bilinguisme;
- une bonne base en informatique, c'est-à-dire la compréhension des outils et non une connaissance superficielle;
- la connaissance des environnements Dos et Windows;
- la maîtrise de plusieurs logiciels, dont ceux de MS Office (Word, Excel, Power Point), d'un logiciel de mise en page de type Page Maker ou l'équivalent, ainsi que d'une base de données;
- la familiarisation avec les réseaux de communication interne et externe.

Cela étant dit, rappelons que les tâches d'éditique sont associées à d'autres tâches de secrétariat nécessitant des habiletés additionnelles, mais dans la plupart des entreprises, on est conscient que les secrétaires ne peuvent connaître tous les logiciels : on offre de la formation lorsque le poste le requiert. Dans la majorité des entreprises ciblées, on exige une formation en secrétariat, le plus souvent de niveau collégial pour les nouveaux emplois, mais on vérifie avant tout la qualité de la langue et le bilinguisme, peu importe le diplôme obtenu.

Pour ce qui est des qualités personnelles et professionnelles, la liste du point 1.1.4 est révélatrice des exigences des employeurs. À notre avis, les personnes qui ont les meilleures chances d'obtenir et de conserver des postes en éditique sont celles qui possèdent les qualités suivantes :

- | | |
|------------------------------------|--|
| • autonomie; | • jugement; |
| • disponibilité; | • souci du détail; |
| • souplesse; | • curiosité informatique; |
| • capacité de supporter le stress; | • capacité de s'adapter rapidement à de nouveaux outils; |
| • sens de l'organisation; | • désir de se perfectionner. |

Tâches de la fonction de travail

À l'heure actuelle, des tâches d'éditique sont effectuées par des secrétaires de tous les niveaux de classification ainsi que par des techniciennes. Elles sont donc différentes d'une personne à l'autre selon le niveau de compétence et de responsabilité rattaché à la fonction. Par exemple, la présentation de documents soignés et la conception de matériel de présentation font partie des tâches de la secrétaire administrative, dont le niveau de classification comporte d'autres responsabilités.

SECTION II - PORTRAIT DE LA FORMATION

2.1 Profil de qualification de la main-d'oeuvre

Il n'existe aucune fonction de travail répertoriée permettant de différencier des autres secrétaires celles dont la description de tâches comporte des travaux d'éditique. À la lumière du point précédent, nous avons pu constater que sur le marché du travail, des secrétaires effectuaient à divers degrés des tâches d'éditique, et que, dans certains milieux, la production de documents complexes relevait de la secrétaire affectée à l'administration. On a même trouvé quelques entreprises où de rares secrétaires ont acquis des compétences techniques si poussées qu'elles occupent maintenant des postes de techniciennes en arts graphiques ou en arts graphiques et audiovisuels, généralement réservés à des personnes possédant un diplôme en arts appliqués. Pour ces secrétaires, il s'est agi d'un cheminement de carrière correspondant à leurs goûts et à leurs habiletés.

Compte tenu de ce qui vient d'être dit, nous avons dû baser notre recherche sur le profil de qualification des secrétaires, tout en essayant de suivre le cheminement ayant conduit les personnes interrogées à l'éditique.

Nous nous intéresserons d'abord à la formation de base de ces personnes et à leur perfectionnement, ainsi qu'aux exigences des employeurs interrogés relativement aux secrétaires dont la fonction comporte des tâches d'éditique. Nous tenterons ensuite de voir, par l'analyse des programmes offerts tant au secondaire qu'au collégial, si l'offre de formation en secrétariat correspond aux besoins et englobe les tâches d'éditique exécutées en bureau.

2.1.1 Scolarité

Vingt-sept personnes affectées au secrétariat dans les entreprises visées par notre étude ont répondu au questionnaire. Les réponses sur la formation de base en secrétariat ont donné les résultats suivants :

- neuf personnes ont reçu une formation de l'ordre secondaire, qu'il s'agisse du DEP ou de l'ancien DES avec mention «Secrétariat»;
- dix personnes ont reçu une formation de l'ordre collégial (6 DEC et 4 AEC), dans des établissements publics ou privés;
- huit personnes ont déclaré ne pas avoir reçu de formation de base en secrétariat.

Pour le groupe consulté, la proportion de diplômes de l'ordre collégial est donc de 37,1 p. 100 et celle de l'ordre secondaire, de 29,6 p. 100. En outre, plus de 33 p. 100 des personnes qui exercent la fonction de secrétaire n'ont pas de formation professionnelle ou technique en secrétariat. On pourrait croire qu'il s'agit uniquement de personnes possédant de nombreuses années d'expérience, mais tel n'est pas le cas : l'une d'entre elles ne comptait que trois ans d'expérience et cinq autres, moins de dix ans.

Certaines personnes n'ayant pas de formation de base en secrétariat n'ont pas cru bon d'indiquer leur niveau de scolarité. Toutefois, quelques réponses nous ont été fournies :

- études collégiales (non terminées) en sciences humaines et en arts graphiques (1);
- études en traduction (1);
- DEC en sciences humaines (1);
- études collégiales (non terminées) en théâtre (1).

Les autres personnes ont répondu qu'elles avaient appris «sur le tas», dans le cadre des divers emplois occupés ou au moyen de cours d'appoint offerts ou non par l'entreprise.

2.1.2 Qualification et perfectionnement

Une bonne partie des personnes interrogées travaillaient déjà comme secrétaires au moment de l'implantation des technologies de l'information. Cette implantation s'est faite graduellement, ce qui leur a permis d'acquérir, au fur et à mesure de l'évolution des outils, les compétences nécessaires pour les utiliser. L'informatique a représenté pour certaines un champ d'intérêt qui a éveillé leur curiosité et qu'elles ont été tentées d'explorer.

Au même moment, la rationalisation des ressources en bureau associée à la mondialisation des marchés a suscité de nouveaux besoins en secrétariat. Les secrétaires ne sont plus de simples exécutantes, mais des personnes autonomes, devant posséder des compétences générales et spécifiques plus étendues. Ainsi, pour satisfaire aux exigences croissantes du marché du travail en matière de production de documents, bon nombre d'entre elles ont dû se perfectionner et devront semble-t-il, poursuivre leur formation en raison de l'évolution constante des technologies de l'information qui leur ouvre de nouveaux horizons. Dans un tel contexte, même les frontières étanches entre les professions s'estompent, de telle sorte que les mêmes outils informatiques peuvent servir à la production d'objets différents et être utilisés selon des perspectives distinctes.

Les principaux cours de perfectionnement suivis par les secrétaires affectées aux tâches d'éditique, tous niveaux de compétence confondus, sont les suivants :

- cours de français, d'anglais, d'espagnol;
- cours de rédaction technique;
- formation sur divers logiciels :
 - ▶ traitement de texte (WordPerfect et mises à jour, Word);
 - ▶ mise en pages (Page Maker, Ventura);
 - ▶ présentation (Power Point, Persuasion);
 - ▶ graphisme (Harvard Graphics et autres non spécifiés);
 - ▶ dessin (Corel Draw);
 - ▶ chiffrier électronique (Lotus, Excel);
- formation sur les environnements DOS et WINDOWS;
- cours d'infographie et de typographie;
- séminaires sur la couleur, la création de films (3D) par ordinateur;
- séminaires sur la gestion du temps, du travail, du stress;
- cours de marketing;
- certificat en créativité;
- certificat en gestion de travail de bureau;
- baccalauréat en communication graphique.

Toutes les personnes interrogées disent avoir aussi appris de façon autodidacte ainsi qu'avec d'autres secrétaires, soit dans le cadre de leur emploi actuel, soit au cours d'emplois précédents. À ce propos, dix personnes ont répondu avoir suivi par intérêt personnel une partie de ces formations, alors que l'autre partie leur a été offerte par l'employeur lorsque le poste le justifiait. Les formations offertes par l'employeur sont, en général, des formations sur mesure données dans l'entreprise par le service de formation interne, commandées à des collèges d'enseignement publics ou privés, ou encore, à des firmes spécialisées. Les formations suivies par intérêt personnel sont pour leur part offertes par des collèges ou par l'université, dans le cadre de cours liés à d'autres domaines ou en relation avec le secrétariat, et constituant un cheminement de carrière.

2.1.3 Exigences à l'embauche

La majorité des représentantes et représentants des entreprises consultées ont dit faire du diplôme d'études collégiales en techniques de bureau une exigence d'embauche pour le nouveau personnel en secrétariat. Cette tendance s'est d'ailleurs confirmée par le résultat du suivi de LA PRESSE du samedi, du 9 septembre au 18 novembre. On demande en effet un DEC dans 90 p. 100 des cas; toutefois, on n'exige le diplôme que dans 30 p. 100 des offres d'emploi répertoriées. Dans les

annonces classées comme dans les entreprises, on recherche surtout des personnes d'expérience, possédant les compétences ainsi que les qualités personnelles et professionnelles susceptibles de correspondre à la nature et aux besoins de l'entreprise.

En ce qui concerne les compétences, les entreprises exigent d'abord la maîtrise du français oral et écrit, et, selon le milieu, la connaissance fonctionnelle de l'anglais ou la maîtrise de la grammaire anglaise. On exige même quelquefois la connaissance de l'espagnol, mais surtout dans le cas de la secrétaire-réceptionniste. Pour ce qui est de l'informatique, on exige la maîtrise de logiciels de traitement de texte dans les environnements DOS et WINDOWS, celle d'un chiffrier électronique ainsi que d'une base de données et, de plus en plus, la connaissance d'un logiciel de présentation. Dans certaines entreprises, la connaissance d'un logiciel de mise en pages, de graphisme ou de dessin constitue également une exigence; cependant, le suivi des annonces classées, de même que nos recherches auprès des agences de placement en personnel de bureau, confirment que ces demandes demeurent limitées. Pour ce qui est des qualités personnelles et professionnelles, elles rejoignent celles qui figurent au point 1.1.3 du présent document.

En raison des compétences et des qualités exigées, peu de personnes interrogées croient qu'il s'agit d'une fonction pouvant correspondre au seuil d'entrée sur le marché du travail. La piètre qualité du français telle que perçue par les employeurs constitue le premier obstacle à la rédaction et à la révision de textes. Dans bien des milieux, le bilinguisme insuffisant constitue le second. Pour ce qui est de l'informatique, aspect le moins problématique de l'embauche au seuil d'entrée, les personnes interrogées croient que peu importe la qualité de la formation, une période d'adaptation sera nécessaire aux secrétaires sans expérience, compte tenu de la diversité des moyens utilisés dans les entreprises. Enfin, on croit que les qualités nécessaires aux secrétaires qui font de l'éditique s'acquièrent avec l'expérience, la connaissance du milieu et la pleine participation à une équipe de travail.

2.2 Formations offertes

Il n'existe aucun programme particulier pour les personnes affectées à l'éditique en bureau, celles-ci étant généralement des secrétaires dont la fonction de travail a évolué vers des aspects plus techniques, compte tenu du perfectionnement des moyens informatiques et des besoins particuliers de leur milieu de travail. Il s'agit donc de voir si, parmi les programmes de formation, initiale et continue, certains répondent aux besoins en éditique.

2.2.1 Formation initiale

Les trois programmes de base en secrétariat sont les suivants :

- 5137 : Secrétariat, d'une durée de 1 350 heures, conduisant à un DEP; environ 1 575 personnes obtiennent annuellement le diplôme;
- 412.02 : Techniques de bureautique, d'une durée totale de 2 385 heures, dont 1 725 de formation spécialisée; ce programme conduit à un DEC; environ 1 000 personnes obtiennent le diplôme chaque année;
- 412.62 : Techniques bureautiques, d'une durée de 1 335 heures, conduisant à une AEC; ce programme s'adresse aux adultes; environ 500 personnes obtiennent annuellement le diplôme.

Les programmes 5137 du secondaire et 412.02 du collégial comportent tous deux des notions d'éditique. Celui du collégial pousse plus loin que celui du secondaire les aspects gestion, bureautique et technologies de l'information. Cependant, certains cours plus avancés, tels que «Édition électronique», «Traitement de l'image» et «Normalisation des documents administratifs», font partie des cours optionnels parmi lesquels des unités devront être sélectionnées par les élèves.

Pour ce qui est de l'apprentissage du français, il semble que les deux programmes couvrent assez bien les notions de base nécessaires en secrétariat. Toutefois, celui du collégial offre, parmi les options, des cours de rédaction technique, ainsi que 9 1/3 unités de formation générale en langue et littérature, ce qui constitue un enrichissement.

Enfin, en ce qui concerne l'anglais, il semble que ni l'un ni l'autre des deux programmes n'y alloue suffisamment de temps pour permettre aux diplômées en secrétariat de répondre aux besoins de bilinguisme exprimés par les représentantes et représentants d'entreprises interrogés au cours de la présente étude.

L'accessibilité à ces programmes diffère de l'un à l'autre :

- le programme 5137 est offert par 80 commissions scolaires et 3 établissements secondaires privés, répartis dans les seize régions administratives du Québec;
- le programme 412.02 est offert par 40 cégeps publics et 6 privés, répartis dans quinze régions du Québec;
- le programme 412.62 est offert par 16 cégeps publics et 11 privés, répartis dans treize régions du Québec.

Le tableau suivant permet de comparer les fonctions de travail ainsi que les objectifs visés par chacun des programmes de base en secrétariat.

TABLEAU 3
Programmes de base en secrétariat selon les fonctions de travail et les objectifs visés

PROGRAMMES	FONCTIONS DE TRAVAIL VISÉES PAR LES PROGRAMMES (CNP)	OBJECTIFS DES PROGRAMMES
SECONDAIRE		
5137 SECRÉTARIAT Sanction : DEP Nombre d'heures : 1 350 Implantation : 1994-1995	1241 Secrétaires (sauf domaines juridique et médical) 1412 Commis-dactylographes et opératrices/opérateurs de systèmes de traitement de texte 1414 Réceptionnistes et standardistes 1422 Opérateurs à la saisie de données	Développer les compétences nécessaires pour l'application des principes, des règles et des méthodes suivantes : une méthode de doigté, des notions de français appliquées à la correspondance, des notions de gestion de documents, des notions relatives au concept de qualité, une méthode de gestion du temps, des notions d'éditique; développer les compétences nécessaires pour l'utilisation des outils informatiques logiciels ci-après : d'exploitation, de base de données, de traitement de texte, de chiffrier électronique, de traitement de données comptables; développer les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail et gérer, en français et en anglais, les communications d'un bureau en utilisant les outils téléphoniques et informatiques appropriés; développer les compétences pour la réalisation des tâches de secrétariat telles que : produire de la correspondance d'affaires, des documents d'affaires, traiter, préparer des réunions d'affaires, tenir les livres comptables d'entreprises de services et commerciales, produire les paies, mettre à jour les dossiers.
COLLÉGIAL		
412.02 TECHNIQUES DE BUREAUTIQUE Sanction : DEC Nombre d'heures : 1 725 en formation spécialisée 2 385 au total Révisé en 1994	1222 Adjointes/adjoints de direction 1241 Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	Développer les compétences théoriques et pratiques en rédaction, circulation, classification, archivage des communications d'affaires et des écrits administratifs, tant sur supports de papier que sur supports magnétiques. Préparer l'élève à l'exploitation et à la transmission de l'information textuelle et audio, à la rédaction d'affaires, à la méthodologie de prise de notes, à la rédaction de rapports, au traitement des données, bases et banques de données et aux systèmes d'archivages.
412.62 TECHNIQUES BUREAUTIQUES Sanction : AEC Nombres d'heures : 1 335 Implantation : 1992	1222 Adjointes/adjoints de direction 1241 Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	Ce programme vise à permettre à l'adulte d'assumer les fonctions d'aide à la gestion dans un bureau traditionnel, transitionnel ou bureautisé. Il vise aussi à permettre l'acquisition des connaissances nécessaires à la maîtrise et à l'implantation des nouvelles techniques bureautiques dans une unité administrative.

2.2.2 Formation continue

Si l'on excepte les programmes 1047 - Secrétariat médical et 1048 - Secrétariat juridique, qui ne font pas partie de notre étude, il reste trois programmes de perfectionnement offerts en secrétariat, soit deux au secondaire et un au collégial. Il s'agit des programmes suivants :

- ▶ 1460 : Secrétariat bureautisé, d'une durée de 450 heures, conduisant à une ASP; une partie du contenu de ce programme a été intégrée au programme 5137, implanté en 1994-1995.
- ▶ 5038 : Secrétariat bilingue, d'une durée de 450 heures, conduisant à une ASP.
- ▶ 900.62 : Actualisation en bureautique, d'une durée de 585 heures, conduisant à une AEC.

2.3 Constats sur la formation

Accessibilité

La formation à temps plein en secrétariat est facilement accessible dans toutes les régions du Québec puisque plus de 125 établissements publics et privés, au secondaire et au collégial, sont autorisés à offrir les divers programmes. Les ASP, bien qu'offertes en théorie, sont beaucoup plus difficiles d'accès, de même que la formation à temps partiel, en dépit des besoins accrus de formation et de recyclage.

Offre de formation

L'offre de formation au secondaire permet de se préparer à un DEP et de se perfectionner en langue seconde. Au collégial, l'offre de formation donne accès à un DEC et à une AEC. Le DEC est particulièrement orienté vers la bureautique et les technologies de l'information.

Chevauchement

Le programme 5137 de l'ordre secondaire et les programmes 412.02 et 412.62 sont trois programmes de base qui visent les mêmes fonctions de travail, bien que leur durée diffère, qu'ils aient des objectifs en partie semblables et en partie distincts et qu'ils conduisent à des sanctions différentes.

Inscriptions

Les divers programmes de secrétariat reçoivent entre 10 000 et 13 000 inscriptions annuellement. La vaste majorité de l'effectif, soit 85 p. 100, étudierait à temps plein.

Diplômées

Les programmes de secrétariat acheminent sur le marché du travail environ 3 000 nouvelles diplômées annuellement, dans des proportions de sept sur dix pour le DEP - Secrétariat, et de trois sur dix pour le DEC - Techniques de bureau (devenu Techniques de bureautique dans la version révisée).

Placement

Selon le Portrait de secteur, la majorité des élèves sortantes trouvent un emploi, le plus souvent lié à leur formation. Le taux de chômage reste cependant élevé, plus encore chez les diplômées du secondaire que chez celles du collégial.

Perception des employeurs

La satisfaction des employeurs par rapport aux deux plus importants programmes en secrétariat (5137 et 412.02) n'a pu être évaluée, puisque ces derniers viennent à peine d'être implantés et n'ont encore acheminé aucune nouvelle cohorte de diplômées sur le marché du travail. Notons toutefois qu'ils comportent tous deux des notions d'éditique. Sur le marché du travail, on souhaite une amélioration de la qualité du français et de l'anglais chez les secrétaires, de même qu'une formation de base en informatique permettant de s'adapter facilement à des environnements différents et à de nouveaux outils. On souhaite aussi que les personnes admises aux programmes de secrétariat possèdent de nombreuses qualités personnelles leur permettant de s'intégrer à l'entreprise et d'y jouer un rôle actif.

SECTION III - PERTINENCE DE L'OFFRE DE FORMATION

Les profondes mutations dont le travail de bureau fait l'objet depuis une décennie ont modifié le rôle des secrétaires et rendu nécessaire l'évolution de leur qualification. Dans la présente section, nous tenterons de déterminer s'il existe des écarts entre la formation offerte et les besoins exprimés par les personnes interrogées au cours de la présente étude. Nous nous attarderons surtout aux besoins en éditique, puisque cet aspect faisait l'objet de notre recherche et que des secrétaires de tous les niveaux voient leur tâche enrichie de la production de documents de plus en plus soignés.

3.1 Adéquation formation offerte - compétences attendues

Les nouvelles exigences permettant aux secrétaires d'effectuer des tâches d'éditique sont reliées aux compétences en langue maternelle, en langue seconde et en informatique, mais aussi aux aptitudes et aux attitudes permettant de s'adapter rapidement à de nouveaux environnements de travail.

Ces exigences ont été prises en considération dans les nouveaux programmes de base du secondaire (5137) et du collégial (412.02), tous deux implantés en 1994. Toutefois, nous n'avons pu obtenir une appréciation de ces programmes, puisqu'ils n'ont pas encore acheminé de diplômées sur le marché du travail. Le programme 412.62, programme de base qui s'adresse aux adultes, devrait pour sa part être réévalué à la lumière de l'évolution de la qualification des secrétaires. Quant au programme 900.62, il semble n'avoir aucune pertinence, du moins comme AEC, puisqu'il vise uniquement la fonction de travail 1411 - Commis de travail général de bureau, déjà couverte par les trois programmes de base, et dont les compétences se situent en-deçà de celles visées par les programmes 5137, 412.02 et 412.62.

3.2 Adéquation formation offerte - formation souhaitée

Sur le marché du travail, on souhaite que les personnes affectées aux tâches d'éditique soient d'abord capables de rédiger et de réviser des textes en français. On désire donc qu'une meilleure formation soit donnée en ce sens. Cependant, comme il s'agit d'une plainte généralisée dans la société, il semble qu'on ne doive pas imputer les lacunes actuelles du français aux programmes de secrétariat, mais bien à la formation préalable. Ainsi, bon nombre de personnes interrogées ont suggéré qu'une sélection soit faite au moment de l'admission aux programmes plutôt que sur le marché du travail. On a même proposé de motiver les élèves à l'égard du français en leur faisant comprendre les limites que ces lacunes imposeront à leur cheminement de carrière. Il faut en effet se rappeler que la maîtrise du français parlé et écrit est le premier critère d'embauche et une condition expresse pour conserver son emploi ou accéder à un échelon supérieur. Pour ce qui est du bilinguisme, autre sujet de plainte, il convient de se demander si, dans la société d'aujourd'hui, on doit continuer de considérer le secrétariat bilingue comme une spécialisation, alors que dans les régions autant que

dans les grands centres, l'exportation est devenue monnaie courante. Dans ces conditions, peut-être y aurait-il lieu d'envisager la possibilité d'inclure le contenu du programme 5038 - Secrétariat bilingue (conduisant à une ASP) dans le programme de base 5137 - Secrétariat, en y ajoutant la durée nécessaire. Une telle mesure se révélerait sans doute utile pour les secrétaires dans la plupart des milieux de travail, mais bien davantage encore pour celles qui seront embauchées dans des secteurs d'activités où l'on doit sans cesse produire des documents exempts d'erreurs en anglais comme en français.

En ce qui touche l'informatique, on souhaite que la formation initiale soit de nature à permettre aux futures secrétaires d'approfondir leurs connaissances des environnements usuels ainsi que des outils logiciels, afin qu'une fois sur le marché du travail, elles puissent s'adapter facilement aux changements. À ce propos, tous s'accordent à dire que les secrétaires ne peuvent connaître tous les logiciels utilisés en bureau, compte tenu de leur diversité, mais de l'avis général, on doit développer la capacité d'adaptation. Bien sûr, les exigences de base demeurent : connaissance de logiciels de traitement de texte, d'un chiffrier électronique, d'une base de données et d'un logiciel de présentation, et capacité de naviguer dans les environnements généralement utilisés; mais on estime la qualité de la formation plus importante que la quantité de logiciels appris superficiellement et non maîtrisés.

Par ailleurs, les compétences de base indiquées précédemment ne suffisent pas pour produire des documents au moyen de logiciels spécialisés (dessin, graphisme, traitement de photos, de la couleur, etc.). Il s'agit là d'habiletés techniques que les programmes de secrétariat n'abordent qu'en partie. Quant à savoir si ces compétences devraient faire l'objet d'un programme de spécialisation, il serait sans doute prématuré d'en décider puisqu'aucune attente en ce sens n'a été exprimée. Peut-être cela tient-il d'une part au fait que, depuis longtemps, on recrute à l'interne et on forme le personnel à mesure de l'évolution des outils informatiques et, d'autre part, à ce que les secrétaires ayant acquis des compétences techniques très poussées l'ont fait en grande partie par elles-mêmes. Personne ne s'attend à ce qu'une secrétaire débutante possède ces compétences. Pour la majorité des personnes consultées, produire des documents sans fautes et à la présentation impeccable fait partie des tâches de la secrétaire; produire des documents complexes au moyen de logiciels particuliers relève de spécialistes (infographistes, graphistes). À ce sujet, il faut signaler que ces travailleuses et travailleurs, dont on forme un grand nombre annuellement, se retrouvent aussi à 53 p. 100 dans les entreprises de services, ce qui rend aléatoire l'embauche de secrétaires pour effectuer des tâches aussi spécialisées.

Dans le contexte économique actuel, alors qu'il y a peu d'embauche, y a-t-il lieu d'investir dans une formation s'adressant à un nombre si limité de personnes ? Ne devrait-on pas plutôt songer à faciliter l'accès à des cours d'autres secteurs aux secrétaires en fonction qui ont les aptitudes nécessaires, le désirent, et voient la possibilité d'évoluer techniquement dans l'entreprise ? Cette solution semble en effet se situer dans la voie choisie par les secrétaires qui se sont spécialisées : elles ont évolué

avec les outils informatiques dans le cadre de leur travail et ont su trouver dans d'autres secteurs, auprès de firmes spécialisées, dans le cadre d'ateliers ou de séminaires et même à l'université, les formations qui les intéressaient ou leur étaient nécessaires.

Les aptitudes et attitudes indispensables aux secrétaires affectées à l'éditique sont nombreuses et loin d'être l'apanage de tous. Que l'on songe seulement aux dispositions et au goût pour l'informatique, à la débrouillardise, à la disponibilité, au sens de l'organisation, à la capacité de travailler sous pression, à la minutie et à la rapidité nécessaires. Il convient de se demander si certains de ces attributs ne s'acquièrent pas qu'à force d'expérience. À ce sujet, les avis sont partagés, mais il ne fait aucun doute qu'actuellement, les employeurs font de l'expérience une condition d'embauche. Bien sûr, la question du français y est pour une large part, de même que la situation conjoncturelle qui donne lieu à une offre de main-d'oeuvre supérieure à la demande. Mais de l'avis de la plupart des personnes interrogées, les programmes de secrétariat ne devraient être accessibles qu'après une sélection non seulement fondée sur les compétences de base, mais aussi sur les aptitudes et attitudes. De plus, on croit que la formation devrait davantage être axée sur le développement des qualités personnelles et professionnelles.

SECTION IV - RECOMMANDATIONS

À la lumière des observations qui précèdent, il est recommandé :

- que la formation de base en secrétariat soit harmonisée rapidement, tant par souci d'équité envers les élèves que dans le but de faciliter au marché du travail la compréhension du système et de rendre ainsi plus crédibles les diplômes de secrétariat décernés par le Ministère;
- que le terme éditique soit clarifié par rapport aux autres termes utilisés pour l'édition au moyen de la micro-informatique, afin de rendre sa compréhension univoque pour le milieu du travail et celui de l'éducation;
- que des consultations aient lieu auprès de représentantes et représentants du marché du travail afin de déterminer les besoins de formation initiale en éditique et de voir si des besoins de spécialisation se dessinent, compte tenu de l'évolution rapide des moyens informatiques et des changements prévus à moyen ou à long terme dans les entreprises;
- que la formation de base en secrétariat continue à inclure une initiation à l'éditique afin de répondre aux besoins de polyvalence exprimés par le milieu du travail et de permettre la mobilité de la main-d'oeuvre;
- que dans le cas où les besoins de spécialisation en éditique sont exprimés, s'assurer que la formation se situe en continuité avec la formation initiale et comporte tous les éléments nécessaires pour constituer un cheminement de carrière;
- qu'avant d'établir un programme de spécialisation, on consulte des responsables du secteur «Communication et documentation» en vue de répartir les tâches des uns et des autres, et de s'assurer qu'aucun effet négatif ne résulterait d'une telle opération;
- que l'on prenne en considération la possibilité de sélectionner les élèves selon leur maîtrise du français, puisque l'expérience montre que les programmes de secrétariat peuvent difficilement résoudre les problèmes relevant de la formation préalable;
- que l'on prenne les mesures nécessaires afin d'assurer aux secrétaires une connaissance de l'anglais suffisante pour répondre aux besoins des divers milieux de travail.

LISTE DES PERSONNES CONSULTÉES

Martine Achard
Canacom inc.

Linda Aikens
Technicienne en arts graphiques
SNC Lavalin Inc.

Raymonde Asselin
Directrice adjointe
Service de l'éducation des adultes
C.S. de Charlesbourg

Nataly Aubert
Technicienne de bureau
Groupe-conseil Genivar

Josée Beaudoin
Directrice de projets
CEFRIO

Éveline Bédard
Secrétaire
Raymond, Chabot, Martin, Paré

Doris Bélanger
Secrétaire administrative
Raymond, Chabot, Martin, Paré

Suzanne Benoît
Direction du personnel
Disque Améric Inc.

Suzanne Bibeau
Direction de la planification, secteur intervention
industrielle
SQDM

Frédérica Bouchard
CDI, Services du personnel

Manon Boyer
Adjointe aux ressources humaines
Groupe HBA experts-conseils

Jocelyne Brault
Technicienne en arts graphiques et audio-
visuels
CRIQ

Lucie Bresse
Secrétaire administrative et coordonnatrice des
services administratifs
Groupe Everest

Luc Brissette
Service de la formation
Banque nationale du Canada

Louis Brousseau
Responsable du service de placement
Collège d'affaires Elles

Angie Bruno
Direction des ressources humaines
Banque fédérale de développement

Sonia Cantini
Drake International

Jacqueline Cao
Directrice à la formation
Groupe SNC

Marie-Renée Castonguay
Commis spécialisée à l'édition
Confédération des caisses populaires et
d'économie Desjardins du Québec

Suzanne Cavanah
Coordonnatrice à la formation
Raymond, Chabot, Martin, Paré

Lucie Chalifour
Responsable des services d'éditique
Samson, Bélair, Deloitte et Touche

Daniel Champoux
Forgestik Inc.

Jacinthe Charest
Agente de recrutement
Hydro Québec

Patrick Chiasson
Imprimax Graphique

Denise Cormier
Analyste en dotation
Groupe-vie Desjardins Laurentienne

François Côté
Directeur
Édittech

Clermont Couture
Conseiller pédagogique
C.S. de Chicoutimi

Johanne Couturier
Coordonnatrice, gestion de l'information
(affaires publiques)
SNC Lavalin Inc.

Marie-Josée Cyr
Les services du personnel l'Avenir inc.

Léo De La Chevrotière
Directeur de développement pédagogique
Ville de Gatineau

France Descout
Secrétaire
Banque Nationale du Canada

Louise Dichario
Service du personnel
Laliberté, Lanctôt, Coopers et Lybrand

Natalie Dionne
Technicienne graphiste et en formulaires
Confédération des caisses populaires et
d'économie Desjardins

Anne-Marie Dufresne
Directrice du personnel
Boisvert, Mizoguchi et Associés

Martin Dupont
Commissaire industriel
Ville de Drummondville

Raymonde Dupré
Léonard et Parisien Inc.

Dominica Fiori
Thompson Tremblay Inc.

Lorraine Fontini
Présidente
À-Propos Communication

Sylvie Fournier
Secrétaire-réceptionniste et opératrice de
système d'édition électronique
Canacon Inc.

Manon Fournier
Direction des relations publiques
Banque Nationale du Canada

Gisèle Garon
Secrétaire administrative
Boisvert, Mizoguchi et Associés
Firme conseil en stratégie marketing

Gisèle Gauthier
Secrétaire
Raymond, Chabot, Martin, Paré

Ginette Gauthier
Coordonnatrice du service d'éditique
Imag-O-Laser

Louise Gosselin
Présidente
Fédération des secrétaires professionnelles
du Québec

Sophie Harnois
Directrice-conseil à la formation
Cossette communication-marketing

France Harvey
Conseillère en ressources humaines
Raymond, Chabot, Martin, Paré

Lorraine Hébert
Adjointe aux ressources humaines
Roche Ltée, groupe-conseil

Solange Houle
Agente de secrétariat aux ressources
humaines
CRIQ

Hélène Houle
Responsable des services d'éditique
Samson, Bélair, Deloitte et Touche

Josée Houle
Technicienne en arts graphiques et audio-
visuels
CRIQ

Diane Kenty
Secrétaire
Commission scolaire de Dolbeau

Nathalie Khoromansky
Directrice adjointe à l'administration
Samson, Bélair, Deloitte et Touche

Anne Lacaille
Secrétaire
Les conseillers Inro Inc.

Clément Lacasse
Responsable de la production en secrétariat
et comptabilité
CEMEQ

Suzelle Lacroix
Conseillère en ressources humaines
SNC Lavallin

Nicole Lajeunesse
Secrétaire
Bernier, Mercier, comptables agréés

Francine Lamontagne
Adjointe aux communications
Groupe-conseil Genivar Inc.

Chantal Langlois
Technicienne de bureau
Groupe-conseil Genivar

Diane Lapierre
Secrétaire
Compelec Inc.

Ginette Laplante
Directrice du secrétariat
Groupe HBA experts-conseils

Chantal Larose
Conseillère en ressources humaines
Fédération des caisses Desjardins de Montréal
et de l'Ouest du Québec

Monique Leblanc
Représentante analyste
AGMV Inc., L'imprimeur

Marie-Claire Lebreux
Directrice générale
Imag-O-Laser Inc.

Gille Lefebvre
Direction des programmes en techniques
administratives, biologiques et chimiques
Ministère de l'Éducation

Georges Lehner
DataCad Inc.

Manon Lessard
Conseillère en ressources humaines
Groupe Dessau

Carole Levert
Éditrice
Éditions Libre Expression

Martine Mainville
Conseillère en ressources humaines
Raymond, Chabot, Martin, Paré

Johanne Marceau
Directrice de publicité
Journal l'Express

Claudine Marcoux
Direction des communications
CSST

Christiane Ménard
Directrice du centre de recrutement
Banque Nationale du Canada

Sylvie Ménard
Secrétaire de direction, service des
communications
Ville de Longueuil

Line Morin-Dupuis
Secrétaire, Direction des communications
Ministère des Communautés culturelles

Suzanne Nadeau
Secrétaire-réceptionniste
Composition solidaire Inc.

Isabelle Paquette
Secrétaire
Dessau inc.

Yvan Paré
Directeur des ressources humaines
Confédération du Mouvement Desjardins

Marie-Chantal Parent
Analyste du marché du travail
Emploi et Immigration Canada

Hélène Pedneault
Agente de bureau
C.S. de Dolbeau

Linda Pelletier
Conseillère en ressources humaines
Confédération du mouvement Desjardins

Muriel Poitras
Secrétaire de direction, responsable au
secrétariat
Dessau Inc.

Micheline Prévost
Multi-Compétences

Danielle Proulx
Secrétaire
Confédération des caisses populaires et
d'économie Desjardins du Québec

Guylaine Quirion
Secrétaire
Groupe Everest

Sophie Raymond
Direction des ressources humaines
École des Hautes Études Commerciales

Bibiane Richer
Rédactrice publicitaire
Innovacom Marketing et Communication

Guylaine Robert
Groupe HBA experts-conseils

Gisèle Robichaud
Secrétaire
Dessau Inc.

Diane Spencer
Directrice du recrutement
Banque Canadienne Impériale de Commerce

Manon Testulat
Secrétaire-réceptionniste
Groupe Everest

Diane-Gabrielle Tremblay
Directrice de la recherche
Télé-Université

Gille Troy
Service des communications
Ville de Drummondville

Lise Turgeon
Secrétaire de direction
Raymond, Chabot, Martin, Paré

Michèle Véronneau
Directrice
ADIA

René Verrier
Président
Verrier, Paquin, Hébert

LISTE DES OUVRAGES CONSULTÉS

- BÉLISLE, Sylvain, André, DESNOYERS . *Les tendances professionnelles du Québec : Horizon 2000*, Emploi et Immigration Canada, 1993.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Portrait de secteur Administration, Commerce et Informatique*, Québec, 1994.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Répertoire des programmes et des établissements de formation professionnelle et technique au secondaire et au collégial 1995-1996*, Québec, 1995.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Rapport d'analyse de situation de travail secrétariat, secteur Administration, Commerce et Informatique*, Québec, 1994.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études secrétariat, secteur Administration, Commerce et Secrétariat*, Québec, 1994.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études secrétariat bilingue, secteur Administration, Commerce et Secrétariat*, Québec, 1991.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études secrétariat bureautisé, secteur Administration, Commerce et Secrétariat*, Québec, 1988.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études techniques de bureautique, secteur Administration, Commerce et Secrétariat*, Québec, 1994.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études techniques de bureautique, secteur Administration, Commerce et Secrétariat*, Québec, 1992.
- QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme d'études actualisation en bureautique, secteur Administration, Commerce et Secrétariat*, Québec, 1991.
- Classification nationale des professions*, 1992.
- Classification des activités économiques du Québec*, 1980.

LISTE DES SIGLES

AEC :	Attestation d'études collégiales
ASP :	Attestation de spécialisation professionnelle
CCDP :	Classification canadienne descriptive des professions
CEC :	Certificat d'études collégiales
CNP :	Classification nationale des professions
DEC :	Diplôme d'études collégiales
DEP :	Diplôme d'études professionnelles
DGFPT :	Direction générale de la formation professionnelle et technique
EIC :	Emploi et Immigration Canada
MEQ :	Ministère de l'Éducation du Québec
MMSR :	Ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du Revenu
MMSRFP :	Ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle
SRAM :	Service régional d'admission du Montréal métropolitain

Appendice 1, Questionnaire

Consultation auprès du personnel de bureau (secrétaire ou autre) dont la fonction principale est l'édition de documents administratifs (ou autres) au moyen de logiciels spécialisés ou de fonctions avancées de logiciels.

PARTIE 1 - Renseignements généraux

Nom de la personne répondant au questionnaire _____

Nom de l'entreprise _____

Secteur d'activité de l'entreprise _____

Effectif total _____

Nombre d'employées et employés de bureau _____

1. Quel est le titre du poste que vous occupez dans l'entreprise? _____

2. Depuis combien de temps occupez-vous ce poste? _____

3. Depuis combien de temps faites-vous de l'édition informatisée de documents? _____

4. Quels logiciels utilisez-vous dans l'exercice de vos fonctions et dans quel environnement?

5. Si vous occupez un poste de secrétaire, dans quelle classe vous situez-vous et sur quelle échelle?

PARTIE II - Fonction de travail

6. Veuillez cocher les tâches que vous effectuez dans l'exercice de vos fonctions :

- ☐ révision de textes simples dans la langue maternelle
- ☐ révision de textes complexes dans la langue maternelle
- ☐ révision de textes simples en anglais
- ☐ traduction de textes en anglais
- ☐ traduction de textes simples en espagnol
- ☐ saisie de textes
- ☐ mise en pages sommaire
- ☐ mise en pages élaborée comportant des éléments d'édition graphique
- ☐ conception de macro-commandes et de feuilles de style
- ☐ conception d'acétates

7. Veuillez cocher les autres tâches effectuées dans le cadre de votre travail, s'il y a lieu.

- ☐ rédaction de la correspondance
- ☐ gestion du courrier (service postal, télécopieur, télex)
- ☐ préparation des envois en nombre
- ☐ gestion d'un agenda
- ☐ exécution du suivi budgétaire
- ☐ réalisation des opérations comptables
- ☐ classement des documents
- ☐ réception des appels téléphoniques

8. Si vous accomplissez d'autres tâches que celles liées à l'édition de documents, quel pourcentage approximatif de votre temps est consacré à cette dernière? _____

9. Quelles compétences essentielles votre travail nécessite-t-il?

a) connaissances et habiletés _____

b) qualités personnelles _____

c) expérience _____

10. Veuillez cocher les conditions particulières qui s'appliquent à votre travail :

- ☐ poste à temps plein, nombre d'heures/semaine
- ☐ excellente maîtrise avancée du français et de l'anglais
- ☐ connaissance d'une autre langue
- ☐ stress lié aux contraintes de temps
- ☐ conditions salariales supérieures à celles d'une ou d'un secrétaire «généraliste» du même niveau

11. Quel est votre salaire annuel?

- ☐ moins de 25 000 \$
- ☐ de 25 000 \$ à 29 999 \$
- ☐ de 30 000 \$ à 34 000 \$

12. a) Selon vous, quelle est la tendance du marché de l'emploi pour les «éditrices» de documents en bureau?

- ☐ en régression
- ☐ stable
- ☐ en augmentation

b) Quels sont les facteurs qui favorisent cette tendance?

PARTIE III - Formation

13. Possédez-vous un (des) diplôme(s) lié(s) au domaine du secrétariat?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, lequel (ou lesquels)? _____

14. Si vous n'avez pas reçu de formation de base en secrétariat en milieu scolaire, quelle autre formation possédez-vous?

15. Quelles formations complémentaires vous ont permis d'accomplir des tâches d'éditique?

16. Ces formations vous ont-elles été offertes par votre employeur?

Oui _____ Non _____

17. Avez-vous ressenti le besoin de parfaire vos connaissances au moyen d'autres formations que celles qui sont *directement* utiles à l'*aspect technique* de votre travail?

Oui _____ Non _____

Si oui, commentez : _____

18. Si vous avez des suggestions relatives à la formation en secrétariat, veuillez nous en faire part ici.

