HF
5548.2
.D4514
1987

Gouvernement du Canada
Ministère des Communications

Government of Canada
Department of Communications

Le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail

Canadian Workplace Automation Research Centre

NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, EMPLOI ET TRAVAIL : L'exemple des secrétaires.

PAR
LUCIE DESCHÊNES

Canada

Communications Canada
Centre canadien de recherche sur
l'informatisation du travail (CCRIT)

Direction de la recherche organisationnelle

Regional Industrial Expansion
Expansion industrielle régionale
88891313
SEP 19 1988
Library Bibliothèque

NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION,

EMPLOI ET TRAVAIL :

L'exemple des secrétaires.

PAR
LUCIE DESCHÊNES

Communication présentée lors du colloque
"La technologie et le bureau bilingue"

du 7 au 9 mai 1987
Church-Point, Nouvelle-Écosse

* Le contenu de ce document n'engage que l'auteure.
* An English version is also available.

DOC-CWARC-DLR-87/8-049

Copyright Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1988

N° de cat. Co28-1/4-1988F

ISBN 0-662-94878-5

TABLE DES MATIÈRES

	Page
INTRODUCTION	1
1. IMPACTS SUR L'EMPLOI	3
1.1 Les pessimistes	3
1.2 Les optimistes	6
1.3 Effets nets sur l'emploi	8
2. IMPACTS SUR LE TRAVAIL	12
2.1 Déqualification du travail	12
2.2 Qualification croissante du travail	15
2.3 Bipolarisation des qualifications	16
CONCLUSION	18
BIBLIOGRAHIE	21

INTRODUCTION

L'implantation massive des nouvelles technologies de l'information (N.T.I)* et plus particulièrement de la bureautique dans les milieux de travail a suscité de nombreuses réactions au cours des dernières années. On a d'abord craint une augmentation du chômage tout en souhaitant une amélioration des conditions de travail qui résulterait de la suppression des tâches répétitives et monotones.

D'une façon générale, qu'il s'agisse des impacts quantitatifs sur l'emploi ou encore des effets plus qualitatifs de l'informatisation sur les caractérisques du travail, ces questions provoquent encore controverses et débats (MESS, 1986). On voit souvent s'affronter des attitudes extrêmes : l'attitude positive, qui voue une confiance aveugle aux nouvelles technologies, et l'attitude négative, associée à leur rejet inconditionnel ou à la résistance au changement. Cependant, il importe de souligner que des opinions plus mitigées se répandent au fur et à mesure que l'implantation bureautique se généralise. L'utilisation de la machine contribue ici grandement à sa démystification; par exemple, on a constaté que l'attitude positive des secrétaires face à la machine de traitement de texte (M.T.T.) augmente avec la fréquence d'utilisation et avec l'expérience (DAVID McNEIL, 1986).

---

* Par "nouvelles technologies de l'information", nous entendons les technologies issues de la micro-électronique et des télécommunications.

Rappelons que les investissements des entreprises en nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) visent d'abord et avant tout l'amélioration de la productivité du secteur tertiaire, restée nettement inférieure à celle des autres secteurs d'activité. Mais une vision étroite de la productivité, conçue avant tout en termes de substitution de la machine à l'individu, risque d'avoir des conséquences importantes. À court terme, l'automatisation du travail de bureau provoque l'augmentation du chômage et le déplacement des emplois sans nécessairement compenser par la création nette d'emplois.

Au niveau individuel, certaines personnes voient alors leur emploi se transformer et même, disparaître. Soulignons que les impacts diffèrent énormément selon les secteurs d'activité économique, mais également selon les entreprises elles-mêmes puisque l'environnement de gestion d'une entreprise a des effets spécifiques sur le nombre et la qualité des emplois touchés par l'implantation bureautique.

Nous verrons que les effets des nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) sont très diversifiés et qu'ils modifient autant l'organisation et l'environnement de travail d'une entreprise que la structure professionnelle et le contenu des tâches.

1. IMPACTS SUR L'EMPLOI

Les effets des nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) sur l'emploi constituent sans contredit l'impact social majeur découlant de l'informatisation du travail, une inquiétude révélée par les sondages d'opinion publique, mais également par l'intérêt soutenu des gouvernements et syndicats ainsi que des chercheurs et chercheuses pour la question. Le débat concernant l'impact des nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) sur l'emploi reprend néanmoins sensiblement les mêmes thèses que celui sur l'automatisation qui avait eu lieu au début du siècle.

1.1 Les pessimistes

D'un côté, nous retrouvons les pessimistes : ils postulent qu'à la croissance économique associée aux progrès technologiques correspond nécessairement une réduction de l'emploi, donc le chômage à long terme.

Malheureusement, plusieurs recherches confirment cette hypothèse : les coûts d'ajustement découlant de l'implantation des nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) résulteraient en pertes d'emplois non seulement à court terme, mais également à long terme. On craint par exemple que le secteur tertiaire ne puisse réabsorber les travailleuses et travailleurs affectés par les changements technologiques associés à la bureautisation; selon cette approche,

seules les personnes hautement qualifiées et occupant les nouveaux emplois liés à ces technologies pourront espérer conserver leur emploi.

La création des nouveaux emplois ne pourrait alors compenser la suppression d'emplois découlant des changements technologiques. On envisage par conséquent que le secteur tertiaire sera le plus touché puisque c'est dans ce secteur que l'on retrouve la plus forte concentration des emplois liés à l'information et susceptibles d'être remplacés par les nouvellles technologies de l'information (N.T.I.).

Rappelons que selon une étude américaine effectuée par le National Bureau of Standards, la productivité aurait augmenté de 150% dans l'agriculture et de 83% dans l'industrie entre 1968 et 1978, alors que dans le secteur des bureaux, elle n'aurait enregistré qu'une hausse de 4% (WYBOUW, KANAAN et BLAKE, 1987). C'est de fait pour pallier à la faible productivité dans ce secteur et à la croissance des coûts de main-d'oeuvre des bureaux que l'implantation des nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) s'est généralisée. Plusieurs auteurs ont alors prévu que le groupe des emplois de bureau serait le plus durement affecté. Aussi, la main-d'oeuvre féminine devrait-elle être particulièrement touchée puisque c'est dans ce secteur qu'elle est principalement concentrée.

Au Canada, une étude réalisée en 1979 (ZEMAN, 1979) prévoyait que près de 40% des emplois de bureau seraient éliminés d'ici 1990; Heather Menzies (1981) avait même avancé que pas moins de 1 million de Canadiennes se retrouveraient sans emploi en 1990, si un programme adéquant de recyclage n'était pas mis au point.

Des études réalisées à l'étranger au début des années 80 (BIT, 1982) laissaient entrevoir les résultats suivants : une suppression potentielle de 82 000 postes de secrétaires et dactylographes dans tous les secteurs à la suite de l'introduction de la machine à traitement de texte (MTT) en France; une suppression totale de 250 000 emplois de bureau en Angleterre; une baisse des effectifs de 20 à 25% dans les bureaux avec cinq millions de dactylographes qui pourraient perdre leur emploi en Europe occidentale à la suite de l'automatisation des tâches de bureau.

Plus récemment, une étude effectuée aux États-Unis par l'Office of Technology Assessment (OTA, 1985) prévoyait que la demande de personnel de bureau diminuerait de 11,3%. Avec le temps, il semble que les effets quantitatifs sur les emplois de secrétariat soient moins prononcés que prévu puisque dorénavant, on s'attend moins à une augmentation du chômage dans ce secteur, qu'à une diminution de la demande de main-d'oeuvre.

1.2 Les optimistes

De l'autre côté, nous retrouvons les optimistes : ils croient, en se basant sur l'expérience des révolutions industrielles précédentes, qu'il y aura effectivement augmentation du chômage à court terme mais également, grâce à une meilleure productivité et compétitivité, création d'emplois à long terme.

Il se produirait alors un déplacement significatif des emplois, donc une modification de la structure occupationnelle. On s'accorde ici pour dire qu'il y aura création, suppression et déplacement d'emplois dans certains secteurs, comme le laissait présager le rapport Nora-Minc (1978) en France, qui considérait l'informatisation comme une menace pour certaines catégories d'emplois mais aussi comme une nécessité compte tenu du contexte de concurrence internationale.

Une constante se dégage ici : si la technologie fait disparaître de nombreux emplois, elle en modifie un grand nombre et en crée de nouveaux. Par exemple, on prévoit que plus de 50% de la main-d'oeuvre sera constituée de travailleurs et travailleuses de bureau - c'est-à-dire impliqués dans des transactions informationnelles - d'ici la fin des années 80 (Diebold, 1984).

De plus, alors que les nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) intègrent le savoir-faire des individus et en arrivent à produire à leur place un ensemble de biens et services, il semble qu'elles ne conduisent pas automatiquement à la mise à pied de cette main-d'oeuvre.

Une étude, réalisée sur la base d'un sondage auprès des employeurs de 112 entreprises de la région montréalaise (BENOIT, COSSETTE et CARDILLO, 1984), a tenté d'analyser l'incidence de la machine à traitement de texte (MTT) sur le niveau d'emploi de secrétaires dans des entreprises du secteur manufacturier et du secteur tertiaire : les résultats indiquent que les impacts sur l'emploi ne semblent pas aussi désastreux que l'avaient prédits certains auteurs. On y explique que la machine à traitement de texte (MTT) permet de répondre à des besoins excédentaires, ou encore contribue à offrir plus de services à plus d'usagers : il se produit alors un accroissement de services, mais pas nécessairement une baisse de l'emploi total en secrétariat. Il importe toutefois de souligner que le rythme de progression des emplois en ce domaine a diminué.

Les résultats préliminaires d'une recherche (DAVID McNEIL, 1986), réalisée auprès des supérieurs immédiats des utilisatrices des technologies informatiques dans une entreprise publique du secteur des transports, montre que le nombre d'emplois de secrétariat n'a pas diminué et ne devrait pas diminuer avant au moins cinq ans.

Ce sont plutôt les emplois de saisie de données qui sont menacés : d'ici quatre ans, ils seront réduits de 50% et lorsque l'informatisation de l'organisation sera complétée, ils seront presque totalement disparus.

1.3 Effets nets sur l'emploi

La question de savoir quel sera le solde net de la création et de la suppression d'emplois demeure toujours sans réponse. En 1979, une étude réalisée par Communications Canada (ZEMAN) à partir de l'analyse d'études des principaux pays de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), concluait qu'il n'existait aucun solde net d'emplois résultant de l'application des nouvelles technologies.

Une étude récente réalisée au Québec constate qu'il n'existe à l'heure actuelle ni bilan d'ensemble, ni prévisions globales quant au nombre d'emplois menacés par l'utilisation des nouvelles technologies pour l'ensemble du marché du travail au Québec (MESS, 1976).

Dans le même esprit, une étude réalisée par l'OCDE en 1986 conclut qu'à ce jour, les technologies nouvelles ont eu peu d'effets nets sur l'emploi total dans l'ensemble des pays de l'OCDE. L'incidence la plus importante des nouvelles technologies semble toucher dorénavant non pas le volume d'emploi mais plutôt la répartition des

emplois entre régions, secteurs, industries et professions, ce qui entraîne des problèmes d'adaptation. À l'heure actuelle, la tendance semble de reconnaître que la technologie n'aura que relativement peu d'effets sur le niveau de l'emploi global, comparativement aux effets reliés aux fluctuations de la croissance macro-économique.

Une étude du Conseil économique du Canada (PICOT et LAVALLÉE, 1986) réalisée récemment va dans le même sens : à partir du modèle d'entrées-sorties de Statistique Canada, les auteurs ont tenté d'examiner les relations entre les variations de l'emploi de 1971 à 1981. Ils ont constaté que l'emploi n'a augmenté que de 32%, une hausse qui serait attribuable davantage à la demande intérieure de biens et services (54%) qu'aux changements technologiques (7%).

Si ces conclusions s'avèrent exactes, nous pouvons formuler l'hypothèse suivante : compte tenu que les secrétaires sont nécessaires dans tous les secteurs d'activité, leur emploi devrait augmenter surtout dans les industries à forte croissance, telles que les services aux entreprises, etc.

Toutefois, il apparaît pour l'instant tout aussi risqué de conclure à des effets dans un secteur particulier, à partir d'une étude de cas, que d'associer directement une éventuelle croissance du chômage au seul fait que la technologie rend possible une augmentation de la production par individu. La question principale qui demeure

est donc la suivante : l'augmentation de la productivité occasionnera-t-elle une diminution d'emplois ou la croissance des industries compensera-t-elle par la création de nouveaux emplois?

Il importe alors de savoir si la réduction d'emplois est parallèlement compensée par la création de nouveaux emplois. Par exemple, dans le contexte de l'implantation bureautique la place des femmes sur le marché du travail s'en trouvera-t-elle améliorée? Auront-elles accès à plus d'emplois et à des emplois qui requièrent davantage de compétence?

C'est dans ce contexte que le recyclage du capital humain prend tout son sens puisqu'il fait en sorte qu'une personne, à défaut de pouvoir conserver "son" emploi, puisse à tout le moins conserver "un" emploi, et même, accéder à un emploi plus intéressant.

Si aucun consensus ne se dégage pour l'instant concernant le bilan des pertes et créations d'emplois, on s'entend néanmoins pour dire que par l'amélioration de la productivité, les nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) éliminent et modifient des emplois et en créent un nombre important. On assiste par exemple à la création de nouveaux emplois associés à de nouveaux services. Ces nouveaux emplois proviennent souvent de la réaffectation du personnel au sein des mêmes entreprises par l'effet de suppression et de création d'emplois, qui donne à son tour lieu à la transformation du contenu du travail.

Il semble que les principaux effets de la nouvelle technologie se trouvent davantage dans l'évolution de la structure professionnelle et des besoins en qualifications de la population active que dans les hausses et les baisses des niveaux de l'emploi et du chômage pris dans leur ensemble (OCDE, 1986). Cette préoccupation se reflète dans le changement d'orientation des chercheurs et chercheuses qui semblent maintenant plus intéressés par les effets des nouvelles technologies sur la nature du travail.

2. IMPACTS SUR LE TRAVAIL

En plus de révolutionner le marché de l'emploi, l'implantation des nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) a des effets qualitatifs sur le travail; elle modifie considérablement les structures organisationnelles, tout comme le contenu et les conditions dans lesquelles le travail est effectué.

Une fois de plus, les points de vue divergent : d'un côté, on craint une diminution des qualifications requises pour l'exécution d'un travail; de l'autre, on prévoit une augmentation générale des qualifications de la main-d'oeuvre.

2.1 Déqualification du travail

Une première approche présuppose une baisse de la qualification requise pour un même travail, selon une analyse du contenu des emplois. Dans le cas du travail de bureau, on constate que plusieurs tâches d'exécution sont prises en charge par l'informatique. Par exemple, afin d'augmenter la productivité, on automatise certaines fonctions routinières et monotones, ce qui permet de produire un volume de texte supérieur avec un effectif constant. Ces gains de productivité varient également selon le type des machines et selon l'habileté des personnes à l'utiliser (DESCHÊNES, 1987).

La standardisation des tâches, en s'inspirant des méthodes de production en vigueur dans l'industrie, a donné lieu à la multiplication des pools de traitement de texte. Cette approche tire son origine de la perspective taylorienne de l'organisation du travail qui veut que la machine augmente la production tout en accroissant la discipline et la dépendance de l'individu.

Avec l'introduction de la machine à traitement de texte (MTT), on a eu tendance à séparer les tâches de secrétariat (réception du courrier, tenue des dossiers, etc.) des tâches de correspondance, et à regrouper ces dernières en pool (BENOÎT, COSSETTE et CARDILLO, 1984).

Paradoxalement, en même temps qu'on supprimait des tâches répétitives et monotones, on créait de nouveaux emplois, à leur tour très routiniers. On a par ailleurs constaté que le contrôle de la machine sur le travail et la pression à produire plus vite dépersonnalisent le milieu de travail, entraînant une dégradation des conditions de travail (MESS, 1986).

Plusieurs auteurs ont associé le regroupement des secrétaires en "pools" à la première phase de l'introduction de la machine à traitement de texte (MTT) dans les bureaux. Cette tendance à centraliser en tout ou en partie les activités de secrétariat se retrouve particulièrement dans les grandes entreprises et au sein de la

fonction publique. Il est pourtant possible de tirer profit des machines à traitement de texte (MTT) en réorganisant le travail de bureau dans des postes individuels.

Il semble d'autre part que les développements de la bureautique permettent d'améliorer considérablement les conditions de travail de la secrétaire. On envisage ici une recomposition du travail : c'est-à-dire que les technologies bureautiques permettent de prendre en charge toutes les opérations ayant trait à la production d'un document (préparation, dactylographie, reproduction, etc.), ce qui permet de gagner du temps pour l'employer à tâches plus diversifiées.

Cette évolution, dans l'analyse, correspondrait à deux phases bien définies de l'évolution technique : celle de la centralisation des moyens de traitement de l'information associée aux ateliers informatiques et aux pools de traitement de texte par opposition à celle de la décentralisation des activités, qui correspond à l'arrivée massive des micro-ordinateurs. La première concerne d'abord et avant tout l'automatisation des tâches peu qualifiées alors que la seconde touche le travail plus qualifié. On passe ainsi d'une conception du travail relevant des règles du taylorisme à une conception plus "conviviale". Les applications bureautiques - ordinateurs personnels, postes de travail, réseaux, traitement de texte, etc. - devraient s'inspirer de plus en plus de la seconde conception.

2.2 Qualification croissante du travail

La seconde approche présuppose l'augmentation de la qualification pour un même travail. Par exemple, certains auteurs ont constaté un enrichissement de la tâche, comme dans le cas de la secrétaire qui assume de plus en plus un rôle de soutien administratif, et ceci, grâce au partage de certains travaux des cadres, en particulier ceux qui concernent la gestion informatisée des affaires ou la mise en place des nouvelles formes de traitement de l'information (DESCHÊNES, 1987).

Une enquête d'opinion sur les incidences de la machine à traitement de texte (MTT) (ROY, 1983) a dans ce sens révélé que la grande majorité des secrétaires voient dans le développement de cette expertise une élévation de leurs compétences; il semble en contrepartie que les changements dans le contenu de leur travail soient associés à des tâches qui exigent une plus grande concentration au travail.

Ces résultats sont comparables à ceux d'une autre étude (JACOB, 1985) menée également auprès d'opératrices de machine à traitement de texte (MTT) qui perçoivent que leur travail est enrichi et plus varié mais exigeant davantage de compétences. Comme on s'en doutait, le mode d'organisation du travail du poste individualisé est associé à la perception d'un travail plus enrichissant.

D'autres ont fait valoir une plus grande polyvalence de la secrétaire, dont les attributions se sont étendues. Cette tendance générale à une plus grande polyvalence varie selon les secteurs d'activité, la taille de l'entreprise et le niveau du poste.

Une chose est certaine, l'avènement de la machine à traitement de texte (MTT) et du micro- ordinateur, en modifiant le contenu des tâches, exige de nouvelles qualifications professionnelles et un nouveau savoir-faire puisque, dans l'ensemble, les qualifications requises pour ces nouvelles fonctions sont supérieures à celles nécessaires pour la machine à écrire. Plusieurs experts ont ici fait valoir l'importance des connaissances de base compte tenu que la compétence technique devient rapidement désuète; selon eux, le recyclage par les employeurs se révélerait plus facile à partir d'une bonne éducation de base.

2.3 Bipolarisation des qualifications

Puisque généralement les travaux de routine sont les premiers à être automatisés, c'est donc les employé-e-s peu qualifié-e-s qui voient leur poste disparaître ou se modifier. Plusieurs technologies bureautiques prennent en charge des fonctions répétitives : par exemple, la machine à traitement de texte (MTT) intègre des opérations de corrections et de suppressions, etc. ce qui entraîne la diminution d'emplois chez les secrétaires, et l'apparition de nouveaux emplois associés à des postes nécessitant une plus grande qualification.

Avec l'introduction des nouvelles technologies, les employé-e-s de bureau (opérateurs, commis, secrétaires) sont généralement déplacé-e-s et souvent remplacé-e-s par des professionnels et des techniciens plus spécialisés (COSSETTE, 1982).

Plusieurs études ont dans ce sens fait ressortir une tendance à la bipolarisation des qualifications. Un écart de plus en plus grand séparerait les emplois hautement qualifiés des emplois non qualifiés réduisant, par conséquent, les possibilités de mobilité professionnelle. Ajoutons que l'on prévoit que les besoins en main-d'oeuvre semi-qualifiée ou non qualifiée diminueront graduellement et que les emplois créés ne pourront être occupés directement par ceux dont les postes auront été supprimés, ce qui pose des problèmes d'adaptation de l'offre et de la demande de main-d'oeuvre. On craint ici une pénurie de main-d'oeuvre spécialisée et hautement qualifiée en même temps qu'un taux de chômage élevé. Le défi consiste alors à intégrer aux nouveaux groupes d'emplois professionnels et techniques, les employé-e-s de bureau ayant été déplacé-e-s.

Il semble qu'à la parcellisation des tâches, les nouvelles technologies pourraient opposer une plus grande polyvalence dans les emplois, tout en exerçant un renforcement de la division entre le travail de conception et le travail d'exécution (MESS, 1986). Toutefois, ces deux phénomènes auraient une même conséquence : celle de réduire les possibilités de mobilité professionnelle de la main-d'oeuvre peu qualifiée (COSSETTE, 1982).

CONCLUSION

Le monde des bureaux avait jusqu'à récemment été épargné par la révolution micro-électronique, mais depuis l'apparition de la bureautique, il connaît désormais des changements majeurs. Quoiqu'on affirme souvent que c'est la productivité des cadres et des professionnel-le-s qui est principalement visée par la bureautique, nous constatons que les fonctions d'exécution, occupées majoritairement par des femmes, sont les premières à être automatisées.

En effet, on commence habituellement par introduire les outils bureautiques (traitement de texte ou micro-ordinateur équipé de logiciels) auprès des dactylos, de secrétaires et des commis. Si les femmes se sont retrouvées, d'une certaine façon, à la fine pointe de l'innovation technologique, il importe toutefois de souligner qu'on a observé une sexisation des matériels. Durant la première phase de l'informatisation du travail, on a de fait constaté une reproduction de la ségrégation des emplois, soit, l'utilisation de la machine à traitement de texte (MTT) par les femmes et du micro-ordinateur par les hommes. Rappelons que l'utilisation du clavier n'a jamais été valorisée socialement, ce qui a sans doute contribué à la dévalorisation de la M.T.T. et, d'une certaine façon, au renforcement de la hiérarchie des compétences entre emplois féminins et emplois masculins.

Nous croyons toutefois que l'écart diminuera au fur et à mesure que les femmes se serviront davantage du micro-ordinateur, plus valorisé que la machine à traitement de texte (MTT). De fait, la compétence en nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) devient de plus en plus nécessaire

aux fonctions de secrétariat et fait maintenant partie des conditions de recrutement des secrétaires. Bien que l'on constate le développement d'une expertise, cette dernière n'occasionne toutefois que rarement une évolution des salaires ou un changement de catégorie d'emploi, malgré les nouvelles responsabilités.

La compétence en nouvelles technologies de l'information (N.T.I.) deviendra également une condition sine qua non pour conserver son emploi dans l'avenir. Dans ce contexte, il importe que la formation dispensée aux femmes dépasse la simple manipulation de la machine à traitement de texte (MTT) pour viser l'acquisition de nouvelles fonctions bureautiques, ce qui contribuera à l'intégration réelle des femmes à la culture informationnelle.

Les modalités d'implantation jouent également un rôle déterminant. Nous croyons par exemple qu'une façon de briser la résistance au changement serait d'associer l'ensemble des employé-e-s, et plus particulièrement les femmes, au processus de décision relié à l'implantation bureautique. On constate généralement peu de participation des employé-e-s aux décisions les concernant. Par exemple, une étude (MORISSETTE et DESJARDINS, 1986) constate que la majorité des personnes n'ont pas été consultées sur le choix des logiciels au moment de l'introduction du traitement de texte alors que 31% ont été consultées dans l'aménagement physique.

On accorde ici un rôle de premier plan aux activités de gestion et de planification des ressources humaines dans le processus d'implantation bureautique. À ce jour, très peu de recherches se sont penchées sur le sujet et on

ne sait encore que bien peu de choses sur les pratiques spécifiques de gestion prévalant à cet effet (MESS, 1986).

On peut toutefois conclure en soulignant l'influence énorme de la gestion du changement technologique et du mode d'implantation sur la nature et l'ampleur des impacts sur les personnes ainsi que sur l'organisation et le contenu du travail.

BIBLIOGRAPHIE

BENOIT, Carmelle, Alfred COSSETTE et Prisco CARDILLO, L'incidence de la machine à traitement de texte sur l'emploi et le travail. Ministère du Travail, de la Main-d'Oeuvre et de la Sécurité du revenu, juin, Montréal, 1984.

Bureau International du Travail (B.I.T.). Impact des nouvelles technologies: emploi et milieu de travail. Genève, 1982.

COSSETTE, Alfred. "Les emplois nouveaux: 2. La micro-électronique et l'emploi" dans Marché du travail, vol. 3, no 3, mars, 1982.

DAVID McNEIL, Jeannine. Les facteurs déterminants des attitudes des travailleurs vis-à-vis les technologies informatiques de saisie de données et de traitement de texte. Présentation effectuée lors du 4e Congrès International de psychologie du travail de langue française, mai, 1986.

DESCHENES, Lucie. Travail et nouvelles technologies: quelques réflexions sur la productivité et le processus de changement suite à l'implantation bureautique. Présentation dans le cadre du colloque "La productivité et l'Informatique", organisé par la Société canadienne de génie industriel, Montréal, 1987.

JACOB, Réal et coll. Rapport de recherche: Étude descriptive sur l'impact du traitement de texte sur la qualité de vie au travail tel que perçue par le personnel de soutien administratif d'une organisation publique, Trois-Rivières, L.A.P.E.D.I.M. Département d'administration et d'économie, U.Q.T.R., avril, 1985, 50 pages.

MENZIES, Heather. Women and the chips, IRP, Montréal, 1981.

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, L'État de la recherche québécoise sur les effets des nouvelles technologies sur l'emploi et sur diverses caractéristiques du travail. Bureau de la coordination de la recherche sur les impacts de l'informatisation sur le travail et l'emploi, Québec, 1986.

MORISSETTE, Réal et André DESJARDINS. "Impact de la machine à traitement de texte sur les conditions de travail", dans Le marché du travail, avril, 1986, vol. 7, no 4, pp. 60-73.

NORA, Simon et Alain MINC. L'informatisation de la société. La documentation française, Paris, 1978.

Organisation de coopération et de développement économique (O.C.D.E.). "Technologie et emploi", dans Science Technologie Industrie (STI) Revue, no 1, automne 1986, Paris.

Office of Technology Assessment (O.T.A.). Computerized Manufacturing Automation; Employment Education and the Workplace, Congress of the United States, Washington, D.C., 1985.

PICOT, Garnett et Laval LAVALLÉE. Structural Change in Employment of Industries, and Occupations, 1971-1981: An Input-Output Analysis, Conseil économique du Canada, Ottawa, Discussion Paper, no 316, 1986.

ROY, Denis, "Les attitudes des secrétaires face à la machine à traitement de texte", dans Gestion, nov. 1983, pp. 10-14.

WYBOUW, George, Richard KANAAN et Robert BLAKE. La bureautique et la productivité, État de la question, CCRIT, Montréal, 1987.

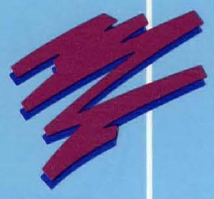
Zeman, Z.P. The Impact of Computer/communication on Employment, Ottawa, 1979.

DATE DUE - DATE DE RETOUR

ISTC 1551 (8/88)

INDUSTRY CANADA/INDUSTRIE CANADA

52149



Pour plus de détails, veuillez communiquer avec :

Le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail
1575, boulevard Chomedey
Laval (Québec)
H7V 2X2
(514) 682-3400

For more information, please contact:

Canadian Workplace Automation Research Centre
1575 Chomedey Blvd.
Laval, Quebec
H7V 2X2
(514) 682-3400