Document généré le 16 avr. 2024 16:33

Québec français

Mosaïque d'opinions... de patrons de secrétaires

Marie-Christine Clément

Numéro 51, octobre 1983

Le français au secteur commercial

URI : https://id.erudit.org/iderudit/55380ac

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Les Publications Québec français

ISSN

0316-2052 (imprimé)
1923-5119 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Clément, M.-C. (1983). Mosaïque d'opinions... de patrons de secrétaires. *Québec français*, (51), 61–62.

Tous droits réservés © Les Publications Québec français, 1983

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

sont probablement certains éléments du contenu et le processus d'apprentissage. Il ne s'agit pas ici de reprendre les arguments justifiant l'étude des éléments de la situation de communication, du fonctionnement de la langue et des discours; de nombreux articles publiés dans cette même revue l'ont déjà fait. Mais, à notre connaissance, peu d'élèves sont attentifs à ce qui pourrait expliciter leur intention de communication, peu d'élèves mettent sciemment en évidence ou taisent volontairement les rapports qu'ils entretiennent avec le destinataire, peu d'élèves vérifient s'ils ont utilisé de façon pertinente les marqueurs de relations... Voilà tout un champ de compétence à circonscrire.

De même pour le processus d'apprentissage. Si on veut développer l'habileté à rédiger une lettre d'un type déterminé, un compte rendu ou autre, c'est le processus propre au développement d'une habileté langagière qui sera appliqué. En cela, un programme de français au secteur Commerce et Secrétariat s'articule autour des mêmes axes que le programme de français au secteur régulier.

Un espoir

Si on reprenait brièvement le rôle qu'on aimerait voir jouer par la secrétaire formée à l'école secondaire, on dirait que, sans être déjà une spécialiste, sa formation l'aura préparée à assumer plus tôt de plus grandes responsabilités et, encore mieux, l'aura initiée à une démarche d'apprentissage transférable à de nouvelles situations. Bien sûr, il y aura toujours des secrétaires rivées au clavier de leur machine à écrire. Tous les élèves inscrits au cours de formation professionnelle en service d'hôtellerie n'accèdent pas automatiquement au poste de maître d'hôtel à leur sortie de l'école secondaire. Toutes les jeunes filles et les quelques hommes inscrits au secteur Commerce et Secrétariat n'accéderont pas systématiquement à un poste de secrétaire de direction dans une grande entreprise dès leur sortie de l'école secondaire. Mais des objectifs de formation tels que proposés ici augmentent-ils leurs chances de devenir des citoyennes et des citoyens professionnellement actifs, autonomes, créateurs et compétents? Retrouve-t-on ici des valeurs et des moyens à privilégier? La discussion est ouverte. ■

[1] *L'école québécoise. Énoncé de politique et plan d'action.* MEQ, 1979, p. 30-31.

[2] *Programme d'études. Français langue maternelle secteur Commerce et Secrétariat.* C.E.C.M., juin 1982.

[3] *Programme d'études, français langue maternelle, secteur Commerce et Secrétariat*, C.E.C.M., juin 1982.

mosaïque d'opinions...

de patrons de secrétaires

Marie-Christine Clément, auteur *de l'article sur* les Secrétaires de demain... matin, *a eu l'occasion de travailler avec plusieurs représentants du monde des affaires, des représentants de compagnies aussi importantes que CNCP, IBM, SNC, BELL et BFD (Banque fédérale de développement). Plusieurs d'entre eux ont accepté de répondre à certaines questions qui touchaient la compétence des secrétaires. Voici en vrac les questions et les réponses.*

• À votre avis, est-ce que, dans le passé, l'école publique a réussi à former un personnel de secrétariat compétent en langue maternelle? A-t-elle quelque chose à envier aux écoles privées dans ce domaine? Avez-vous observé des différences? Comment les expliqueriez-vous?

□ Il y a une vingtaine d'années, les élèves des écoles privées ou publiques devaient répondre à certains critères de sélection et atteindre des objectifs assez contraignants en français, langue maternelle. En effet, la langue maternelle occupait une place de choix dans l'éducation et l'instruction. La formation du personnel de secrétariat était axée sur le français au même titre que les techniques de secrétariat. La future secrétaire apprenait à composer et à faire des synthèses, ce qui n'est absolument pas le cas de nos jours dans les écoles publiques; les secrétaires des promotions 1960-1965 étaient bien meilleures en français oral et écrit que les diplômés(es) d'aujourd'hui.

Il est paradoxal de relever ce phénomène à l'heure où la secrétaire doit, du fait de la nouvelle technologie, être encore plus spécialisée, plus polyvalente et plus compétente qu'hier.

□ On a déjà avancé bien des motifs pour absoudre la mauvaise orthographe, la mauvaise syntaxe de la nouvelle génération: les moyens audio-visuels, le peu d'intérêt porté à la lecture, le rythme trépidant de la société moderne, le manque d'effort et le manque de motivation avec les perspectives de chômage... nous ne referons pas, ici, le procès du système éducatif.

On ne peut juger trop sévèrement les individus... autrefois l'instruction n'était accessible qu'à un petit groupe de privilégiés... que devenaient alors les autres?

Francine Girard

Aujourd'hui, tout le monde a accès à l'éducation et à l'instruction. Il ressort de cette masse une élite qui, seule, finit par s'imposer.

Les écoles privées existent toujours et ne sont accessibles qu'à ceux et celles qui ont les moyens et qui veulent réussir leur cours. Les écoles publiques tiennent les gens occupés car, ne pouvant être sélectives, elles sont envahies de gens qui ne cherchent pas nécessairement à progresser, s'améliorer, apprendre, connaître. Personne n'a de défi à relever à l'école publique. Le diplôme se décerne systématiquement. Qu'attendre de bon d'un enseignement où il n'y a aucun défi ? À quoi la jeunesse peut-elle se mesurer ? C'est un laisser-aller général qui ne semble pas en voie de s'amender.

• Les nouvelles technologies sont en train de transformer le travail qu'assument les secrétaires d'une entreprise. Compte tenu de ces changements, quelles compétences nouvelles attendez-vous de vos futures secrétaires en français oral ? En français écrit ?

À l'heure actuelle, les nouvelles technologies sont en train de bouleverser les habitudes de travail ancrées depuis la révolution industrielle. La secrétaire d'aujourd'hui se voit attribuer de plus en plus de responsabilités administratives. L'utilisation des nouveaux appareils relève de sa compétence. Elle doit être très polyvalente.

Cependant, les besoins en français n'ont pas changé. En effet, une secrétaire doit toujours savoir très bien écrire et très bien parler. La maîtrise de son français est la pierre angulaire de sa réussite professionnelle. Une secrétaire manipule sa langue maternelle toute la journée, c'est son premier outil de travail ! Il importe donc qu'elle le maîtrise avant toute autre chose.

Les exigences de base face à la langue maternelle sont restées identiques : orthographe, syntaxe, composition. Seuls les candidats ont changé. Très peu de secrétaires savent composer de façon personnelle les multiples lettres routinières. Leurs aspirations ne semblent pas aussi élevées que celles de la génération précédente. Les jeunes ne semblent pas conscients de la nécessité de posséder parfaitement leur langue maternelle. Ils ne semblent pas avoir compris que « bien s'exprimer » est synonyme de maîtriser son environnement et « même de le manipuler ». Bien s'exprimer oralement ou par écrit, c'est déjà avoir le contrôle de la situation.

En ce qui concerne la terminologie de la bureautique ou le jargon informatique, c'est un apprentissage comme un autre. Au départ, les entreprises ont formé leur propre personnel attendu que la technologie avait fait un tel bond en avant qu'elle ne pouvait rien attendre du monde de l'éducation. Aujourd'hui, comme pour n'importe quel autre métier ou profession, elles exigent que le postulant ait une formation de base pour le poste auquel il prétend.

□ Il faut souligner deux aspects sur lesquels l'école devrait porter une attention particulière dans la formation des secrétaires : d'une part, la diction qui devient de plus en plus un facteur déterminant dans l'entrevue de sélection, d'autre part, l'utilisation du tutoiement sans discernement. Des jeunes gens habitués à tutoyer tout le monde depuis leur enfance ont beaucoup de difficultés à s'habituer au vouvoiement et commettent des erreurs magistrales dans leurs rapports avec leurs supérieurs hiérarchiques.

Francine Girard

• Si les changements technologiques exigent que les secrétaires développent d'autres compétences en langue maternelle que celles dont elles devaient faire preuve dans le passé, dans quelle mesure ou de quelle façon les entreprises pourront-elles faciliter le recyclage des secrétaires qui sont déjà sur le marché du travail ?

Toutes les grandes entreprises, depuis de nombreuses années déjà, ont mis sur pied divers cours de formation et de perfectionnement répondant aux besoins de leur personnel. Des cours sont implantés et se donnent soit sur l'heure du déjeuner soit après le travail. D'autres entreprises donnent un entraînement intensif soit sur place soit à l'extérieur de la compagnie pendant les heures de bureau.

• Jugez-vous nécessaire qu'il y ait une collaboration entre le monde des affaires et l'école ? Comment voyez-vous cette collaboration ?

□ Il est de plus en plus clair qu'on doit favoriser la collaboration entre le monde des affaires et l'école.

Le moyen le plus efficace pour que l'école et l'entreprise puissent avoir un bon niveau de communication et se complètent au niveau de la formation, c'est que les professeurs eux-mêmes fassent des stages dans les entreprises et, inversement, que des spécialistes des entreprises se rendent dans les écoles comme personnes-ressources.

Cette collaboration permettrait aux enseignants de se spécialiser dans les nouvelles technologies et ainsi de donner une formation de pointe à tous les élèves tandis que les entreprises pourraient venir les assister toute l'année en apportant des correctifs ou en améliorant les connaissances acquises par des exposés ou des projections sur les nouveautés.

Enfin, ces délégués d'entreprise pourraient alors recevoir les élèves au sein même de leur entreprise pour leur faire visiter les services qui ont déjà fait l'objet d'études et de discussions à l'école.

• Certaines compétences en langue ne peuvent se développer que lorsque un individu commence effectivement à exercer son métier dans le monde du travail. Il est donc inutile d'exiger que l'école tente de développer des compétences qui lui échappent. Il appartient plutôt aux entreprises de permettre aux jeunes d'achever leur formation sur les lieux mêmes de leur travail. Comment réagissez-vous à cette façon de voir ?

□ S'il s'agit d'une terminologie spécifique à un secteur d'activité, l'école doit collaborer à 60% des connaissances au moins, 40% pouvant revenir à l'entreprise. Une excellente formation de base doit être dispensée par l'école mais l'école doit aussi jouer son rôle dans le développement et l'implantation des nouvelles technologies. L'école doit s'adapter aux besoins de la société et contribuer à la formation des agents indispensables à son progrès. Étant entendu que d'une entreprise à l'autre les méthodes de travail, l'équipement, les procédures, les langages diffèrent, l'entreprise bien évidemment ne peut se soustraire à la dernière phase de formation de son employé(e) et il lui revient tout naturellement de le mettre au courant et de le former aux fonctions internes et spécifiques à l'entreprise.

Certains employeurs pensent toutefois que ce n'est pas le rôle de l'entreprise de parachever la formation de l'employé au niveau de la langue. L'entreprise peut à la rigueur encourager l'employé à se perfectionner ou à se recycler en payant ses cours ou en remboursant une partie de tout cours connexe à son emploi après qu'il aura réussi les examens de fin de session.

Enfin, si l'on devait faire allusion à la langue seconde, toutes les entreprises qui travaillent en français comme en anglais souhaitent que les nouveaux employés soient déjà bilingues et engagent à priori, ceux-là ! ■