

Procès de travail et informatisation dans les assurances et les banques au Québec

Rolande Pinard et Thierry Rousseau

Volume 3, numéro 2, octobre 1985

Informatisation et bureautique

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1001984ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1001984ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département de sociologie - Université du Québec à Montréal

ISSN

0831-1048 (imprimé)

1923-5771 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Pinard, R. & Rousseau, T. (1985). Procès de travail et informatisation dans les assurances et les banques au Québec. *Cahiers de recherche sociologique*, 3(2), 25–55. <https://doi.org/10.7202/1001984ar>

Procès de travail et informatisation dans les assurances et les banques au Québec*

Rolande PINARD
Thierry ROUSSEAU

L'interprétation du rôle et de la place des nouvelles technologies dans le procès de production, s'est trouvée inscrite, dès le début, dans un faisceau de significations allant de l'appréhension de leurs impacts micro-économiques et micro-sociologiques sur le processus de travail et son organisation (productivité, qualification, niveau de l'emploi, conditions de travail, etc...), à leur présentation comme une solution à la crise économique qu'ont traversée, dans la dernière décennie, les sociétés capitalistes avancées. Diverses approches, en partie inspirées par la théorie de l'accumulation intensive, ont tenté de lier étroitement ces deux aspects, et de faire des bouleversements du procès de travail et de leurs relations avec la technologie, une variable pouvant expliquer la viabilité du système économique.

Dans ce contexte, la crise des économies capitalistes occidentales, succédant aux trente années de croissance d'après-guerre, peut être comprise comme une rupture de la régularité et de la cohérence du schéma de l'accumulation intensive ainsi que de la régulation monopoliste de l'économie et du rapport salarial institué dans les années '50. Les transformations économique-sociales et institutionnelles issues de cette période induisent en effet, selon cette problématique, une très forte croissance

*Cette recherche effectuée sous la direction de Céline Saint-Pierre et dont nous présentons ici une partie des résultats, a été rendue possible grâce à une subvention octroyée par le siège social de l'Université du Québec.

de l'accumulation capitaliste fondée sur le lien étroit entre les transformations continues du procès de travail, sous l'égide de l'O.S.T., l'accroissement de la productivité et l'établissement d'une norme de consommation centrée sur la consommation de masse. Dès lors que la crise s'installe, la linéarité de cette relation connaît des relâchements et un certain nombre d'éléments viennent contrecarrer la régulation d'ensemble du système économique⁽¹⁾.

Ainsi, le rapport salarial antérieur fondé sur le taylorisme et le fordisme, connaît-il particulièrement en matières de relations industrielles et de protection de l'emploi, une inflexion que Benjamin Coriat qualifie de néo-libérale⁽²⁾. Aux rigidités instituées par le taylorisme et à la contractualisation croissante des rapports sociaux, se substitue alors une recherche de flexibilité se rapportant aux normes de fonctionnement d'un marché exempt de contraintes socio-institutionnelles⁽³⁾.

Au niveau du procès de travail et des conditions d'utilisation de la force de travail, cette exigence de flexibilité se traduit par des transformations des rigidités induites par le taylorisme, en particulier la division parcellaire du travail, et par une remise en cause de l'unité du collectif de travail par le biais du renforcement des mécanismes concurrentiels affectant les divers marchés de l'emploi et provoquant ainsi l'augmentation du chômage et des statuts d'emplois précarisés⁽⁴⁾.

Ce modèle d'analyse hérité pour une large part de l'examen du contexte industriel, nous semble devoir être confronté avec les situations de travail existant dans le secteur tertiaire. Des processus de rationalisation et de segmentation de la force de travail y sont aussi à l'oeuvre. Ce secteur, notamment, recour principalement à une main-d'oeuvre féminine; celle-ci fait l'objet d'une intégration distincte au sein de la division du travail, conférant aux travailleuses un statut secondaire et subalterne dans la hiérarchie des postes occupés et dans la répartition et la reconnaissance des qualifications.

Nous tenterons dans cet article de faire ressortir certaines de ces caractéristiques. Nous examinerons un ensemble de transformations technico-organisationnelles à l'intérieur du secteur tertiaire et plus particulièrement dans les banques et les assurances. Nous esquisserons ainsi les grands traits de la nouvelle organisation du travail mise en place progressivement depuis dix ans, tout en reconnaissant que le caractère exploratoire de notre recherche ainsi que la période de transition et d'incertitude dans laquelle se retrouve ce secteur en matière d'organisation du travail, incitent à la prudence et empêchent de fixer de manière définitive ses traits les plus significatifs.

En fait, comme nous le verrons, ce sont aussi les outils d'analyse propres à ce type de recherche qui se doivent d'être questionnés. Par exemple, nous avons pu voir que le contenu spécifique de la qualification des employés et des employées dans le secteur des banques ne peut être déduit directement de leur formation scolaire et professionnelle et de la description formelle des tâches. En effet, cette reconnaissance résulte aussi de rapports de forces propres à chaque entreprise et de critères sociaux souvent discriminants pour les femmes. Par ailleurs, la polyvalence ne peut être assimilée directement à une transformation qualitative des qualifications requises. Il existe, en effet, plusieurs définitions de la notion de polyvalence. Celle-ci peut être comprise comme une addition de tâches répétitives et parcellisées ou au contraire, comme une "extension de la sphère de qualifications requises"⁽⁵⁾. Dans les assurances, comme nous le verrons, le recours à la polyvalence ne semble réaliser qu'imparfaitement un enrichissement des tâches.

Il ne s'agit pas d'hypostasier la technologie et ses effets les plus évidents, du contexte économique et social de son développement, ni d'identifier ceux-ci à un vaste mouvement d'intellectualisation du travail à l'instar des thuriféraires de la société post-industrielle⁽⁶⁾, ou au contraire, d'y voir le prélude à un appauvrissement généralisé du travail dans le secteur tertiaire. Nous tenterons de situer les transformations technico-organisationnelles du processus de travail à partir de ses dimensions macro-économiques et sociologiques, et donc, de démontrer que l'espace de l'organisation du travail n'est pas indépendante de ce que Bernard Kundig⁽⁷⁾ appelle "l'économie du procès de travail", et par le fait même, des exigences de la valorisation marchande. Cette problématique, quelles que soient par ailleurs les difficultés pratiques inhérentes à la réalisation d'un tel projet d'analyse, a le mérite de nécessiter une remise en cause du paradigme techniciste et de situer les transformations technologiques dans une interaction avec les rapports sociaux internes et externes à l'entreprise.

1. L'informatisation du travail de bureau: contexte et perspectives.

Une problématique courante associe le mouvement actuel d'informatisation et de rationalisation du travail dans le secteur tertiaire à un processus analogue à celui qui a marqué les transformations des activités industrielles depuis les débuts de ce siècle⁽⁸⁾. Ainsi, après avoir décrit le processus de fragmentation des fonctions du capitaliste et l'apparition de fonctions subalternes au sein de l'entreprise moderne, Braverman conclut que l'informatisation des tâches de bureau conduit (progressivement) à un renforcement systématique de la dévalorisation du statut et des conditions de travail des cols blancs.

Selon cette thèse, les tendances à la parcellisation des tâches, apparues dans les années '30-50 aux États-Unis et reposant en partie sur des études de temps⁽⁹⁾, seraient appelées à s'accroître avec la bureautique⁽¹⁰⁾ et diverses formes d'automatisation de certains segments du procès de travail. Les derniers reliquats du métier d'employé de bureau subiraient ainsi une attaque finale et sa disparition serait, à terme, assurée.

Cette problématique, largement reprise par les sociologues du travail des années soixante-dix, rencontre aujourd'hui une certaine limite et une remise en cause de certains de ses postulats. Il en ressort une inflexion différente de l'analyse des procès de travail industriel et tertiaire, alors que le concept de qualification reçoit une nouvelle extension⁽¹¹⁾ et que la notion de polyvalence se trouve, dorénavant, à connaître une importance considérable pour décrire avec acuité les transformations actuelles de ces secteurs.

Cet accent mis sur la polyvalence recoupe cependant des problématiques distinctes, voire contradictoires. Ainsi, après avoir situé la phase actuelle de rationalisation du travail de bureau à partir des exigences macro-économiques commandées par la crise (augmentation de la productivité et de l'efficacité du travail), Ugur Muldur affirme que la bureautique (comprise au sens large), vecteur de cette rationalisation, repose sur une "généralisation du taylorisme sous une forme nouvelle"⁽¹²⁾; la nouvelle organisation du travail, qualifiée en conséquence de néo-taylorienne, se traduirait, selon lui, par la parcellisation des fonctions administratives dans un système de "polyvalence-multifonctionnalité"⁽¹³⁾.

À l'inverse de cette position, De Blasis assigne à la bureautique une forte positivité et se montre très optimiste quant à ses retombées éventuelles. La rationalisation du travail de bureau est, en effet, conçue comme antinomique à une logique de parcellisation des tâches et favorise, au contraire, l'émergence de la polyvalence (comprise ici davantage comme un enrichissement et une requalification des tâches) comme mode dominant du travail bureautisé. Cette caractéristique renvoie cependant à une définition relativement étroite du champ d'application de la notion même de bureautique.

En effet, si selon De Blasis, la bureautique procède de l'informatisation, elle s'en distingue toutefois par de nombreux aspects. Par exemple, contrairement aux applications de l'informatique, l'information enregistrée dans un système bureautique "n'est pas définie logiquement"⁽¹⁴⁾; c'est à l'utilisateur de lui conférer un sens et de l'interpréter mentalement. Ainsi l'objectif spécifique de la bureautique (comprise ici

au sens restreint) est d'améliorer l'efficacité du traitement des informations non-structurées, alors que l'informatique améliore celle des données structurées (les données dites dures, standardisables et en quantité massive). Ainsi dans le contexte du processus de production propre à l'assurance, cette problématique conduit à tracer une frontière étanche entre les activités de production de l'assurance (gestion-traitement des polices) relevant des données dures, quantifiables et codifiables, et les services généraux de bureau (secrétariat, marketing, etc...) dont l'information à traiter est non-structurée, alors même qu'existent entre informatique et bureautique, des espaces de coexistence et d'intégration qui varient selon les compagnies et les stratégies d'implantation utilisées⁽¹⁵⁾. De Blasis est, en effet, beaucoup moins explicite lorsqu'il s'agit de discuter de l'information de données structurées et de ses impacts sur l'organisation du travail, forme pourtant dominante dans les entreprises tertiaires "pures" comme les banques et les assurances. Ce dernier type d'informatisation ne fait, en effet, l'objet d'aucune caractérisation, quant à son impact sur l'organisation du travail, par De Blasis.

Pour notre part, les conclusions relativement similaires de Chantal Cossalter et d'Éric Verdier, semblent trouver une confirmation à partir des résultats de notre propre enquête. Pour ces auteurs, la phase actuelle d'informatisation du travail dans les compagnies d'assurances, connaît une remise en cause de la logique de parcellisation des tâches, à l'oeuvre dans les phases précédentes de l'informatisation⁽¹⁶⁾. Nous pourrions assister, en conséquence à une recomposition de certains segments du processus de travail ainsi qu'à l'apparition de la polyvalence et de la déspecialisation des tâches et des fonctions. Cette intégration rencontre cependant rapidement ses limites. Ainsi, Verdier la qualifiera-t-il de "primaire", puisqu'elle porte sur des tâches préalablement simplifiées. D'autre part, ces perspectives ne saurait signifier, selon lui, "que la logique capitaliste qui anime l'évolution de la division du travail trouverait en elle-même les facteurs de sa propre subversion⁽¹⁷⁾. En effet, la "formalisation" des savoirs informels détenus par les employés-es et leurs "inscriptions dans des procédures automatisées" nécessitées par la bureautique, se traduira par un accroissement du "contrôle sur l'exécution et même la conception du travail". Ainsi, si la bureautique ne repose pas nécessairement sur une parcellisation des tâches, son développement coïncide cependant avec une nouvelle rationalisation et un renforcement du contrôle sur le processus de travail. Nous allons examiner comment ce processus d'informatisation prend forme dans les compagnies d'assurances et dans les banques à partir d'une enquête exploratoire menée dans la région de Montréal.

2. Procès de travail et informatisation des compagnies d'assurances.

Notre recherche porte sur la phase actuelle d'informatisation des compagnies d'assurances et nous nous proposons dans le cadre de cet article de démontrer, à partir de nos résultats, que la thèse de la déqualification massive des emplois de bureau, causée par les transformations technico-organisationnelles actuelles, ne peut être retenue telle quelle; conséquemment, l'appréhension des caractéristiques du nouveau modèle organisationnel nécessite une analyse nuancée de son impact sur la division et les conditions de travail. Par ailleurs, les bouleversements actuels du procès de travail ne peuvent pas être imputés uniquement à l'introduction de nouvelles technologies. Leur implantation dans les compagnies d'assurances s'est, en effet, accompagnée d'une réflexion et d'une intervention sur l'organisation du travail, comme en fait foi l'émergence, durant les années '70, de bureaux des méthodes sous la responsabilité de spécialistes de l'organisation du travail, et ce, tout du moins au sein des grandes compagnies. Nous essaierons ainsi, dans la mesure du possible, de rendre explicite l'impact des technologies et des nouveaux modes de gestion et d'organisation du travail, en nous concentrant sur les résultats de notre recherche qui nous semblent les plus probants, à savoir l'émergence d'un mode de travail reposant tendanciellement sur la polyvalence et permettant une intégration "primaire" (Verdier) des tâches et des fonctions. Nous accorderons cependant, avant d'en arriver là, une place importante à la présentation du contexte économique de l'informatisation des compagnies d'assurances et du mode d'implantation des nouvelles technologies.

Notre enquête couvre principalement trois compagnies d'assurances générales importantes (parmi les 25 premières au Québec). Une vingtaine de personnes ont participé à cette enquête, soit une quinzaine d'employées et des cadres rattachés aux services du personnel ou aux services d'organisation et de méthodes. Si nos résultats sont difficilement généralisables à ce stade-ci à l'ensemble de l'industrie des assurances et du tertiaire en général, ils n'en constituent pas moins de bons indicateurs de ce qui s'y passe. Cependant, toute comparaison avec des secteurs connexes, comme les banques et les autres services de bureau, ne peut se faire sans une mise en contexte des situations analysées. Par ailleurs, notre terrain de recherche s'est construit principalement autour de l'analyse de l'informatisation de services de production de deux compagnies d'assurances importantes. Nous avons aussi étudié l'implantation d'un système bureautique (nous utiliserons, dans la suite de cet article, le concept de bureautique dans son sens restreint) dans les services connexes à l'assurance (secrétariat, marketing, etc...) de l'une des

plus importantes compagnies d'assurances au Québec. À cet égard, il est important de noter qu'il existe une différence entre les modes d'informatisation de ces deux volets du procès de travail propre aux compagnies d'assurances, tant par les objets traités, la technologie utilisée, que par l'impact sur l'organisation et les conditions de travail. Conséquemment, ce serait une erreur que d'assimiler le travail général de bureau avec la production-gestion des polices d'assurances, même s'il ne faut pas faire de cette différence, un absolu⁽¹⁸⁾.

Cependant, le caractère exhaustif de nos questionnaires⁽¹⁹⁾ ainsi que des entrevues en profondeur menées auprès de certains répondants et répondantes pallient à leur nombre limité, par un matériel qualitatif abondant et varié. De plus, nous avons eu recours aux données statistiques des recensements de 1971 et 1981 pour établir le portrait socio-professionnel des travailleurs et des travailleuses des compagnies d'assurances au Canada, ainsi qu'aux statistiques économiques produites par les surintendants des assurances du Québec et du Canada. Ces statistiques, en particulier celles qui permettent de reconstituer la structure socio-professionnelle détaillée des compagnies d'assurances, permettent aussi, sous des conditions méthodologiques précises, d'illustrer et de confirmer certaines observations faites sur le terrain, frayant ainsi le passage à l'établissement d'un lien entre les observations macro et micro-sociologiques.

2.1 Contexte économique de l'informatisation des compagnies d'assurances

Les compagnies d'assurances ont été touchées de façon contradictoire par la crise économique et les soubresauts financiers et monétaires des dernières années. D'une part, les sinistres encourus par les compagnies ayant été contre-cycliques, cela a permis de diminuer leur exposition aux risques pendant les années de dépression et tendanciellement, d'accroître avec la hausse des taux d'intérêts qui se répercute positivement sur les placements de réserve, la "fortune" des assureurs⁽²⁰⁾. D'autre part, les tendances inflationnistes (qui se sont surtout manifestées au début de la crise) ainsi que la baisse du volume des affaires et la stagnation de la croissance du P.N.B. dans un marché où l'offre dépasse la demande⁽²¹⁾ apportent aux assureurs des pertes techniques importantes provenant de la différence entre les primes, les coûts de gestion et les sinistres, compensées à court terme par des résultats de placements positifs⁽²²⁾.

Dans ce contexte, la hausse de la productivité apparaît comme un moyen important de réduction des coûts de fonctionnement et d'amélioration des résultats techniques des compagnies d'assurances⁽²³⁾. L'informatisation et la rationalisation de certains segments de la production doivent être en partie comprises dans ce contexte, même si d'autres facteurs entrent dans le calcul du coût de fonctionnement d'une compagnie d'assurances: politique de souscription, économie d'échelle, rôle des politiques gouvernementales en matières d'assurances, utilisation massive de la main-d'oeuvre féminine aux postes subalternes. Très souvent, par ailleurs, la décision d'informatiser peut relever davantage de contraintes techniques imposées par la concurrence (rapidité du service), voire de décisions relevant de choix politiques⁽²⁴⁾ (souci de prestige, relations de pouvoir entre services et avec le personnel subalterne) que d'un calcul économique au sens strict.

Bien que notre enquête, à cette étape-ci, n'ait pas eu comme objectif de recherche les causes spécifiques de l'informatisation, nous avons pu constater la grande sensibilité des cadres interviewés à la question de l'augmentation de la productivité et de l'efficacité du travail: raisons qui tiennent la première place, selon eux, quant aux motifs sous-jacents à la décision d'informatiser. Ainsi un responsable du programme d'informatisation dans l'une des compagnies étudiées, déclarait qu'un investissement dans l'achat et l'implantation de technologies, devait économiser, par son efficacité technico-organisationnelle et son effet d'éviction du personnel, un montant similaire en salaires et en frais de personnel, conférant ainsi à l'informatisation un impact négatif potentiel sur le niveau de l'emploi⁽²⁵⁾.

Par ailleurs, les cadres évaluent positivement l'impact de l'informatisation sur l'efficacité et le volume de travail accompli par les employés-es. Ainsi, les trois compagnies affirment que le volume de travail hebdomadaire a augmenté entre 15% et 40%. Ces résultats varient selon les compagnies et les types de fonctions ayant été informatisées. Cette augmentation du volume de travail effectué est principalement due à la prise en charge par les machines de certains segments du processus de travail. L'automatisation de la manipulation et du traitement de l'information apparaît alors comme la principale cause de l'accroissement de l'efficacité du processus de travail. L'augmentation de l'intérêt porté au travail par les employés-es vient ensuite comme seconde cause principale de l'augmentation de l'efficacité du travail, suivie de la diminution du temps passé à corriger les erreurs. En conclusion, l'abaissement des coûts par l'augmentation de la productivité constitue, selon les cadres, le motif le plus explicite de l'informatisation dans ces trois compagnies.

2.2 *Caractéristiques de la structure socio-professionnelle de la main-d'oeuvre du secteur des assurances*⁽²⁶⁾

L'examen des statistiques de recensement (voir tableau 1) permet de saisir les transformations intervenues dans la composition sexuelle et professionnelle de la main-d'oeuvre, ainsi que l'évolution du nombre d'employés et d'employées dont la croissance entre 1971 et 1981 est de près de 45%. Au niveau de la composition sexuelle, nous retrouvons une féminisation marquée des emplois d'assurances: en 1981 près de 60% des emplois sont détenus par des femmes, contre 50% en 1971; celles-ci se retrouvent cependant principalement dans les postes subalternes. L'évolution de la structure professionnelle laisse entrevoir de profonds changements. Il en est ainsi de l'importance relative accrue des professions de cadres administratifs et scientifiques au sein de la structure globale. Cet accroissement s'accompagne simultanément d'une diminution des activités cléricales (et de celles reliées aux professions de vente). Cette forte croissance des professions de cadres appelle deux remarques. Il est important de noter que cette évolution est propre au secteur des assurances et ne se retrouve pas dans le secteur bancaire, par exemple. Par ailleurs, cette croissance n'est pas homogène; ce sont les postes de cadres intermédiaires et subalternes qui ont connu un développement plus rapide: des phénomènes de division du travail sont ainsi à l'oeuvre au sein des professions de cadres administratifs entraînant des modifications importantes de sa composition socio-professionnelle.

Par ailleurs, l'examen de la composition interne du groupe des travailleurs administratifs (les emplois de bureau proprement dit) laisse entrevoir une diminution relative des catégories de personnel affectées à des postes de surveillance et des catégories de professions chargées de la sténographie et de la dactylographie. Cette diminution du nombre de surveillants, confirme une tendance révélée par notre enquête sur le terrain, à savoir que dans la période actuelle, nous assistons à une certaine recomposition du travail des employés et employées (non cadres) du secteur des assurances. En effet, nous pouvons faire l'hypothèse que ce mouvement de recomposition axé sur la diminution des tâches fortement parcellisées, l'émergence de la polyvalence et de nouvelles aptitudes exigées aux travailleurs et aux travailleuses (autonomie, initiative), élimine progressivement le recours à une surveillance stricte des différentes phases du processus de travail. À cet égard, le faible poids du personnel de surveillance, ainsi que la baisse de ses effectifs entre 1971 et 1981, irait dans le sens de cette hypothèse. D'autre part, la diminution de l'importance relative des emplois de sténo-dactylographie, s'explique par l'augmentation de la productivité de ces catégories de personnel. Cette augmentation a pu être réalisée grâce à l'introduction de machines

TABLEAU 1
Structure socio-professionnelle
des compagnies d'assurances au Canada
(grands-groupes)

	1971			1981		
	Homme	Femme	Total	Homme	Femme	Total
Effectifs totaux	35 435	35 375	70 815	41 415	60 685	102 105
Direction, administration et professions connexes (cadres)	3 855	690	4 540	9 895	6 885	16 790
<i>% des effectifs totaux</i>	<i>10.87</i>	<i>1.95</i>	<i>6.41</i>	<i>23.89</i>	<i>11.34</i>	<i>16.44</i>
Sciences naturelles, génie et mathématiques	1 345	365	1 710	3 340	1 870	5 210
<i>% des effectifs totaux</i>	<i>3.79</i>	<i>1.03</i>	<i>2.41</i>	<i>8.06</i>	<i>3.08</i>	<i>5.10</i>
Travail administratif et secteurs connexes (employés-es)	5 490	30 095	35 595	5 040	41 695	46 730
<i>% des effectifs totaux</i>	<i>15.49</i>	<i>85.07</i>	<i>50.26</i>	<i>12.16</i>	<i>68.70</i>	<i>45.76</i>
Commerce	22 545	2 715	25 260	20 865	8 520	29 390
<i>% des effectifs totaux</i>	<i>63.62</i>	<i>7.67</i>	<i>35.67</i>	<i>50.38</i>	<i>14.03</i>	<i>28.78</i>
Autres	2 105	1 490	3 580	2 340	1 775	4 115
<i>% des effectifs totaux</i>	<i>5.94</i>	<i>4.21</i>	<i>5.05</i>	<i>5.65</i>	<i>2.92</i>	<i>4.03</i>

Source 1971: Statistique Canada Cat. 94-792; **1981:** Statistique Canada Cat. 92-923

de traitement de textes, mais aussi par la mise sur pied de polices-standards dont l'impression automatique et la dématérialisation évite le recours à un support-papier.

2.3 Mode d'implantation des nouvelles technologies et attitudes des employés⁽²⁷⁾.

L'introduction de machines de traitement de l'information n'est généralement pas le point nodal du processus d'implantation de systèmes informatiques. Cette introduction est précédée de plusieurs étapes de préparation menant à l'exploitation et au développement du projet ini-

tial⁽²⁸⁾. Notre enquête à cet égard, laisse entrevoir des délais importants entre la décision initiale d'informatiser et la réalisation du projet: ceux-ci sont de l'ordre de deux ans et demi à quatre ans dans le cas des services de production de l'assurance, alors que pour les projets bureautiques et de traitement de texte, ce délai est de huit à douze mois.

Par ailleurs, la conversion au système informatisé se fait par étapes, services par services, à date d'échéance des polices, dont la codification et l'émission se font progressivement par traitement informatique. En conséquence, selon les compagnies et les secteurs de production, le rythme de l'informatisation est très inégal et touche différemment l'ensemble des diverses catégories d'employées.

De façon générale, les employées ont été informées de la décision d'introduire de nouveaux équipements entre trois et six mois avant que cela ne se fasse. Cependant, dans une très large mesure, il semble que les rumeurs et le bouche à oreille supplantent les canaux officiels, puisque ce sont les informations glanées sur le tas, entre employées, qui semblent être le moyen privilégié d'obtenir des renseignements sur les changements technologiques à venir. En conséquence, le contenu de l'information recueilli est généralement vague et ne permet pas une réelle participation ou intervention des employées en ce qui concerne les processus d'implantation des nouvelles technologies.

Par ailleurs, dans deux des compagnies étudiées la majorité des employées a reçu un entraînement technique (formation de base), soit théorique et/ou pratique concernant l'utilisation de leurs nouveaux outils de travail. Cette formation est généralement courte et varie entre 30 minutes et 35 heures au maximum d'après les données recueillies auprès des répondantes; elle consiste presque exclusivement en l'apprentissage du fonctionnement pratique de l'écran cathodique. Cette formation dispensée par l'employeur est jugée largement insatisfaisante. En effet, son contenu est plutôt technique et ne peut s'apparenter à une véritable formation professionnelle, susceptible de faire l'objet d'une reconnaissance monétaire par l'employeur et permettant une réelle requalification des travailleuses. Au contraire, la persistance de l'apprentissage sur le tas laisse entrevoir l'importance de la possession de connaissances tacites et informelles, nécessaires au déroulement effectif du processus de travail. L'analyse des réponses des employées fait ressortir par ailleurs, l'existence d'une insatisfaction à l'égard du nouveau contenu de leur travail. Ainsi, la grande majorité d'entre elles admettent que leur travail est répétitif, avec quelques variantes occasionnelles, et que, dans la majeure partie de leurs tâches, leurs connaissances et capacités intellectuelles sont sous-utilisées. À cet égard, il est important de noter que les

employées interrogées préconisent un enrichissement et un élargissement du contenu de leurs tâches: phénomène qui traduit, selon nous, un hiatus entre la situation anticipée et souhaitable et les conditions actuelles rattachées à leurs postes de travail.

Il est important de souligner, par ailleurs, que la mise en place de systèmes bureautiques dans les services connexes à l'assurance ont un profil différent et requièrent davantage de participation des employées ainsi qu'un temps et un contenu de formation plus structuré.

2.4 Le nouveau procès de travail: vers la polyvalence et la recomposition du travail?

L'évaluation de l'impact des nouveaux outils de travail sur le contenu des tâches des employées interviewées s'est faite d'une part, à partir d'un questionnaire complexe visant à cerner, entre autres, le degré d'autonomie et d'initiative ressenti dans le travail et d'autre part, par une étude de ses transformations suite à l'introduction de technologies nouvelles. Les résultats obtenus se vérifient de deux façons. Dans un premier temps, par une description faite par les employées, des changements survenus dans leur situation de travail; dans un deuxième temps, par une étude des descriptions de tâches et de leur rapport avec des fonctions connexes, situées en amont ou en aval dans la division du travail. À ce stade-ci de notre recherche, nous n'avons pu procéder à une étude systématique de tous les postes de travail mais nos résultats permettent cependant de confronter l'analyse des transformations technico-organisationnelles aux descriptions subjectives formulées par les employées.

La perte ou l'accroissement de l'autonomie s'est révélé un indice important dans la confirmation de notre hypothèse de base. L'autonomie a ici été prise dans son sens strict et renvoie à une diminution de l'interdépendance des employées dans la réalisation de leur travail. Cette définition permet de rendre compte de la situation de travail telle que décrite par les employées elles-mêmes depuis l'introduction des nouvelles technologies. L'élargissement du contenu des tâches et l'accroissement de la polyvalence constituent les caractéristiques principales qui permettent d'explicitier et d'illustrer cette notion d'autonomie. Selon les résultats de notre enquête, aucune de nos répondantes ne dit avoir connu ou subi de perte d'autonomie dans son travail depuis l'introduction de changements technologiques. Au contraire, une grande majorité d'entre elles disent avoir connu un accroissement de cette autonomie dans leur travail, ce qui permet de nuancer la thèse de la déqualification massive des emplois de bureau.

De plus, le recours à une description formelle des tâches nous a permis de préciser le caractère des transformations occasionnées par l'introduction d'équipements électroniques dans le procès de travail des assurances. Nous avons donc été à même d'observer que ce procès de travail se caractérise par un certain relâchement de la division parcellaire du travail et par l'amorce d'un mouvement de recomposition de certains segments du procès de travail. Ce mouvement de recomposition est plus particulièrement évident dans les services connexes à la production de l'assurance proprement dite. La polyvalence y est en effet explicitement recherchée et est intégrée au processus de formation des employées. Cependant, ce mouvement est également perceptible dans les services de production; bien que ceux-ci soient caractérisés par un traitement de masse des informations et donc, par une certaine complexité du processus de travail, les fonctions connexes à la souscription (rédaction) en particulier font l'objet d'une certaine recomposition. Cette recomposition se traduit principalement par l'intégration de tâches cléricales, d'administration et de manipulation des polices aux tâches de souscription proprement dites. Il s'ensuit une disparition des tâches connexes à la souscription (émission, avenant) et leur réunification dans des postes de travail au contenu plus large. Cette intégration se réalise alors sur des tâches qui ont préalablement fait l'objet d'une division parcellaire du travail. Les causes de ce phénomène doivent pour une bonne part être recherchées du côté des tendances de la technologie elle-même. Celle-ci, en effet, assumant par des procédures automatiques, certains aspects du processus de travail (émission par exemple) prend à son compte la réalisation des tâches les plus banalisées. Cependant, ce mouvement doit être compris comme une tendance à long terme de l'évolution technico-organisationnelle. La saisie de masse, la réalisation de tâches standardisées, au niveau de notre enquête persiste d'ailleurs pour les postes les moins élevés de la hiérarchie socio-professionnelle des employées. Il serait en conséquence erroné de conclure que cette intégration conduit à une déqualification professionnelle généralisée des employées d'assurances sans pour autant pouvoir l'assimiler à un mouvement de requalification massive. Ce processus de recomposition du travail, s'appuie en effet, sur un élargissement des tâches qui permet un accroissement de l'autonomie dans leur accomplissement sans toutefois transformer radicalement les qualifications requises pour les exercer.

3. Procès de travail et informatisation dans le secteur bancaire

3.1 Contexte de l'informatisation

Dans le secteur bancaire, l'augmentation de la bancarisation des transactions financières de la population et le recours généralisé aux chèn-

ques obligèrent les banques à se tourner vers la mécanisation du tri des chèques dans les centres de compensation: l'encodage des chèques à l'encre magnétique, dès les années '50, permettait à des trieuses de lire et donc de faire le tri des chèques de façon mécanique. Puis, d'autres machines mécanographiques ont fait leur entrée dans les succursales pour des opérations de comptabilité. L'informatisation, dès la fin des années '60, se situe donc dans une sorte de continuum technologique; elle provoquera des effets certains de rupture par rapport aux formes courantes d'organisation du travail dans les succursales. L'informatisation aura non seulement permis de répondre plus efficacement à une augmentation du volume à traiter, mais aussi de créer de nouveaux services et de nouveaux produits qui ont donné un nouvel élan à tout le secteur bancaire.

Le système bancaire canadien est très centralisé et concentré, avec seulement une douzaine de banques à charte à travers le pays, dont les cinq (5) plus grandes contrôlent 90% de l'actif bancaire canadien. C'est d'ailleurs ce qui a facilité de beaucoup l'intégration informatique de chacune et la mise sur pied d'un système très rapide de compensation électronique des effets bancaires.

Tous les dix ans, la loi fédérale sur les banques est révisée, et à chaque fois, les banques ont vu leur champ d'action élargi, accentuant ainsi la concurrence entre les diverses institutions financières (fiduciaires, hypothécaires, d'assurances, etc...). Le décloisonnement et la dérèglementation de ces institutions dont il est actuellement fortement question, promettent de renforcer encore davantage ce mouvement. La performance économique des banques devient donc un facteur essentiel de leur croissance. C'est dans ce contexte que nous assistons actuellement à une rationalisation toujours plus poussée de la gestion des opérations et des personnels, ainsi qu'à un recours plus systématique aux techniques de marketing pour attirer les dépôts, ceux-ci constituant environ 90% du financement des banques.

La place des banques dans le mode de production capitaliste, et le processus de restructuration des divers segments du capital qui s'y opère⁽²⁹⁾, les effets de la législation et de la concurrence accrue, la presque absence de syndicalisation dans ce secteur, la présence d'une main-d'oeuvre presque uniquement féminine aux niveaux subalternes, sont des facteurs qui influent tout autant, sinon plus, sur l'évolution du travail bancaire que l'introduction de nouvelles technologies. En outre, tous ces facteurs interagissent et s'influencent mutuellement. La façon dont les changements sont introduits, l'implication des travailleuses, la liaison entre la formation et les qualifications requises et leur reconnaissance au niveau salarial ne sont pas des faits isolés. Ce sont là des

problèmes qui se situent au niveau beaucoup plus large des enjeux sociaux et économiques auxquels font face les travailleurs - et en particulier les travailleuses - dans le mode de production capitaliste.

L'enquête menée couvre deux banques et une coopérative financière québécoise de la région de Montréal: nous avons interviewé une quinzaine de cadres et une trentaine d'employées à l'emploi de l'une ou l'autre de ces institutions. Les employées sont majoritairement syndiquées (26/30) et la plupart d'entre elles ont aussi une responsabilité syndicale⁽³⁰⁾. Malgré le caractère exploratoire de notre étude, ces premières données nous permettent d'ébaucher certaines tendances dans la réorganisation de ce secteur.

À partir des données de notre enquête, nous traiterons de deux questions seulement qui figurent aussi parmi les principales préoccupations des employées des entreprises étudiées:

1. la technologie et l'implantation de nouvelles formes d'organisation du travail;
2. le rapport entre la formation des employées et le niveau des qualifications utilisées dans les différents postes de travail.

Nous ne traitons pas, en tant que tel, des nouvelles technologies reliées aux micro-ordinateurs puisqu'elles ne sont pas encore implantées dans les succursales bancaires au Québec⁽³¹⁾. Dans les institutions étudiées, l'implantation des guichets automatiques n'en est qu'à sa phase première et transitoire et, jusqu'à ce jour, ceux-ci ont davantage révolutionné les habitudes de la clientèle que celles des employées. La technologie principale utilisée à l'heure actuelle par les employées de succursales bancaires et de caisses d'épargne et de crédit demeure une informatique centralisée avec terminaux périphériques; les employées y effectuent essentiellement un travail d'entrée des données traitées par l'ordinateur et elles s'y réfèrent pour toute information nécessaire concernant les comptes des clients.

Cette informatisation a eu des effets très importants dans la structuration et le contenu des tâches du personnel subalterne⁽³²⁾, mais aucune de nos répondantes n'a été en mesure de nous les décrire de façon globale et précise⁽³³⁾. Selon nos données, l'informatisation n'apparaît pas comme un facteur important dans l'analyse que font les employées de la situation qu'elles vivent actuellement. Outre le fait qu'il date déjà d'une quinzaine d'années, le télétraitement est venu absorber des tâches déjà parcellisées, passablement répétitives et fastidieuses, de calculs, de transcriptions, de saisie, de pointage, etc... Les employées ont donc tendance

à considérer le terminal à écran cathodique plutôt comme un nouvel outil qui facilite le travail et qui ne provoque pas de changement fondamental dans le contenu des tâches. Cette situation explique, à notre avis, le peu de réactions ou de critiques formulées par les employées envers des technologies qui ne sont plus très nouvelles; elle ne doit pas masquer le fait cependant, que le contenu des tâches et les méthodes de travail en ont effectivement été modifiés de manière très significative durant la dernière décennie.

Que ce soit dans les succursales bancaires ou dans les caisses d'épargne et de crédit, les employées qui ont participé à notre enquête semblent être, ou avoir été, beaucoup plus ébranlées par des changements apportés dans l'organisation du travail, sans nouvelle technologie associée, que par des changements purement technologiques. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que les premiers sont beaucoup plus récents et présents que les seconds. C'est une question qui demeure à clarifier.

3.2 Restructuration administrative dans les caisses d'épargne et de crédit.

Une nouvelle norme d'organisation administrative a été instaurée dans les caisses d'épargne et de crédit. Elle a pour effet, lorsqu'appliquée intégralement, de bouleverser complètement la structure des fonctions à l'intérieur de la caisse. Toutes les caisses que nous avons étudiées étaient touchées par cette nouvelle norme: certaines l'avaient adoptée, d'autres l'introduisaient subrepticement, ou étaient sur le point de l'introduire. Dans ce dernier cas, l'imminence du changement est partout synonyme d'anxiété, d'inquiétude et d'insécurité pour les employées car sa planification est entourée du silence le plus complet.

Cette restructuration administrative introduit une hiérarchisation nouvelle de l'autorité et des fonctions, en divisant les activités de la caisse en trois (3) services distincts:

1. **le service conseil** est orienté vers des services aux membres de nature spécialisée et personnalisée; la nouvelle structure y introduit la polyvalence, du moins pour le poste le plus qualifié - celui d'agent conseil; ses titulaires devront désormais être en mesure de répondre aux besoins des sociétaires autant en ce qui concerne le secteur du crédit que celui de l'épargne (auparavant, elles se spécialisaient dans l'un ou l'autre secteur)⁽³⁴⁾;
2. **le service courant** est aussi orienté vers des services aux membres, mais dans des activités "de nature usuelle, peu complexes et rapi-

des''⁽³⁵⁾, tels les dépôts, retraits, chèques visés, chèques de voyage, mandats, etc., effectuées au comptoir ou au guichet;

- 3. le service administratif** est orienté vers l'administration de la caisse et regroupe des tâches reliées à la comptabilité, la gestion du personnel, les achats, etc.

Il s'agit donc d'une restructuration basée sur le secteur d'activités et qui délimite des frontières précises entre chaque service. Cette approche modulaire des activités de la caisse a surtout pour objectif d'isoler non seulement les activités banalisées en attendant leur complète automatisation, mais aussi les employées qui en ont la charge. Ce critère de division relié à la complexité des tâches n'existait pas avant la restructuration; la seule division qui existait alors était fondée sur les notions comptables d'épargne et de crédit.

La direction veut généraliser cette norme à travers le réseau des caisses mais la structure de cette coopérative financière l'en empêche; en effet, les caisses étant juridiquement autonomes, elles peuvent refuser cette norme, la diluer ou l'adapter à leurs besoins. La restructuration effective prend donc des formes différentes selon les caisses, et l'étalement des services n'est pas toujours respectée pour certains postes de travail, surtout au niveau intermédiaire (les commis). Les postes du bas et du haut de l'échelle (les caissières et les agentes, respectivement) sont plus clairement définis, et leur place ainsi que leur description sont similaires à travers les caisses.

L'hétérogénéité des applications de cette norme organisationnelle n'en suscite pas moins une homogénéité des réactions des employées, puisque le secret qui entoure sa planification locale est une constante dans toutes les caisses étudiées. En l'absence d'informations claires et précises - sur l'abolition et la création de postes, la formation requise, la possibilité de mises à pied ou d'accroissement du travail à temps partiel -, les oui-dire et les suppositions ont eu pour effet de créer un climat d'anxiété et de forte tension. Cela se comprend d'autant plus que cette réorganisation comporte, comme l'un de ses éléments essentiels, une méthode de détermination des besoins en effectifs selon laquelle les activités de bureau, techniques et professionnelles sont mesurées en termes de temps moyen. L'établissement des temps moyens peut être fait pour chacun des nouveaux services pris isolément, en fonction des changements techniques à venir. Par exemple, s'il est prévu que les activités traditionnelles du service courant doivent graduellement disparaître et laisser la place au libre-service des divers types de guichets automatiques, il sera jugé opportun de faire des évaluations prudentes et strictes

des effectifs⁽³⁶⁾ et, si besoin est, de développer davantage le travail à temps partiel, plus flexible.

Il s'agit là d'un type de réorganisation du travail relié à une restructuration administrative qui a des effets et des implications importantes pour les possibilités professionnelles des employées et leur maintien en emploi. Cette réorganisation du travail est donc indirectement reliée aux changements technologiques: elle est, de façon évidente, commandée par l'évolution de la vocation des caisses d'épargne et de crédit, en liaison non seulement avec les changements technologiques qui s'annoncent mais surtout avec l'obligation de rationaliser la gestion et d'en uniformiser les critères à travers l'ensemble du réseau. Cette volonté d'uniformisation a d'ailleurs été présente au sein de cette institution dès les débuts de l'informatisation; ceux-ci, en effet, ont été accompagnés de l'élaboration d'un "système d'opération des caisses" et d'un "système d'évaluation des caisses" (ce dernier constituant l'ancêtre de la restructuration ici analysée) qui avaient pour buts de standardiser les opérations rattachées au fonctionnement de la caisse et d'établir une méthode uniforme d'évaluation salariale pour chaque groupe d'opérations constituant un poste de travail. Les différentes phases de l'informatisation appliquée aux opérations des caisses locales ont toujours été accompagnées de politiques organisationnelles précises qui ont eu autant, sinon plus d'importance que la technologie, sur les méthodes et le contenu du travail.

3.3 Réorganisation du travail dans des succursales bancaires

Une deuxième forme de réorganisation du travail propre au secteur bancaire concerne l'installation d'une caisse centrale (ou caisse unique), dans l'une des plus importantes succursales de banque du centre-ville de Montréal. Il s'agit, comme son nom l'indique, de la centralisation de la réserve d'argent de la succursale; la distribution des billets de banque aux représentantes de comptoir (c'est le nom qu'on donne dorénavant aux caissières)⁽³⁷⁾ se fait par l'intermédiaire d'une employée affectée à cette seule tâche, ou par une distributrice automatique de billets. Ce système se développe dans diverses institutions bancaires (il existe également dans certaines caisses d'épargne et de crédit et dans d'autres banques). Selon la direction, les buts visés par cette réorganisation sont multiples: une amélioration de l'efficacité du personnel, et éventuellement, une diminution des effectifs, une réduction de la réserve d'argent utilisée pour les transactions quotidiennes, un renforcement des mesures de sécurité contre le vol, une réduction des équipements aux guichets (les terminaux et les imprimantes), et une attente moins longue pour les clients.

La succursale bancaire ayant adopté ce système a connu de profonds bouleversements. Son introduction a été accompagnée d'une flexibilité généralisée du personnel: les représentantes à temps plein sont appelées à effectuer diverses tâches administratives avant l'ouverture et après la fermeture de la succursale; les représentantes de soutien n'agissent à ce titre que quatre (4) heures/jour et elles sont affectées à un autre poste pour le reste de la journée de travail; et finalement, toutes les employées, quelle que soit leur catégorie professionnelle, peuvent être appelées à agir comme représentantes si le volume de la clientèle l'exige. Ce changement a donc occasionné des modifications très importantes au niveau de l'organisation du travail dans la succursale, surtout dans le contenu des tâches des employées et dans la hiérarchisation des emplois. Ainsi, le plan de carrière des employées où l'on passait d'un poste de commis débutante, à celui de caissière, puis à celui de commis senior comportant des tâches administratives reliées aux procédés bancaires, se trouve noyé dans une plurivalence⁽³⁸⁾ ou une flexibilité qui remet en question le contenu des qualifications ainsi que la ligne et les critères de promotion.

Certaines tâches confiées antérieurement aux caissières, comme la comptabilisation et la vérification de leur encaisse, ont été transférées à d'autres catégories d'employées. La comptabilisation se trouve centralisée dans un nouveau poste - opératrice de caisse-preuve: il s'agit d'un travail de saisie de toutes les transactions quotidiennes de la succursale effectué à l'aide de cette machine comptable électronique, qui les entre en mémoire et les comptabilise automatiquement; centralisation aussi de la vérification de l'encaisse centrale (balance de la caisse) effectuée par l'employée qui en a la charge. Le fait que les représentantes de comptoir soient délestées de leur réserve d'argent et de la responsabilité qui en découle, a ouvert la porte à la flexibilité, autant dans la plurivalence des tâches que dans le développement du travail à temps partiel (toutes les nouvelles représentantes étant désormais embauchées à temps partiel).

Un régime généralisé de salaire au rendement dans toutes les succursales de cette banque, prévu pour le début de l'année 1985, devait se greffer à cette réorganisation⁽³⁹⁾: fondée principalement sur des objectifs de vente que devront rencontrer les représentantes, ce régime changera fondamentalement la perspective du travail. Ces employées passeront d'une tâche axée sur la prestation de services à une autre tâche où les aptitudes pour la vente seront prédominantes; ce contenu de la tâche requiert des capacités particulières qui ne sont pas nécessairement le propre des employées en poste, puisque de telles aptitudes ne constituaient pas un critère important au moment de leur embauche. Le cours de vente obligatoire offert par la banque semble trop sommaire pour faire de ces

employées des vendeuses émérites. L'instauration du salaire au rendement traduit une politique de développement d'une certaine agressivité de marketing et de vente qui se généralise dans tout le secteur bancaire; il contribue à faire intérioriser par les employées les objectifs généraux de la banque et il peut également constituer une façon détournée de diminuer le rythme d'augmentation des salaires.

L'introduction de la caisse centrale constitue donc un changement en cours dans l'organisation du travail et la gestion de certaines succursales, indépendamment des spécifications d'une technologie quelconque. Ce choix est fait en fonction de l'organisation de la production et du travail; il ne dépend pas des impératifs de la technologie mais davantage du besoin d'améliorer les services à la clientèle, dans les succursales à grand achalandage seulement, et d'accroître la productivité des employées pour assurer la rentabilisation économique de l'institution.

3.4 Formation et qualifications des employées subalternes

Notre recherche corrobore celle de Jean-Marc Le Gall en France, qui démontre que la politique d'apprentissage dans les banques vise à contourner la formation initiale (scolaire) et à ne pas la reconnaître; selon cette politique, le travail bancaire exige une formation spécifique, traditionnellement offerte par les banques ou par des institutions d'enseignement dispensant des cours reconnus par elles.

Selon notre étude dans le secteur bancaire, les qualifications jugées nécessaires par l'employeur pour remplir les exigences des postes de travail ont peu à voir avec celles des employées, c'est-à-dire, celles qu'elles ont acquises par leur formation initiale et par des cours du soir, ajoutées aux connaissances et à l'expérience accumulées au cours de leur vie de travail. Cette rupture entre la qualification des travailleuses et la qualification du travail ressort clairement des données de l'enquête et elle donne naissance à de forts sentiments de frustration et d'insatisfaction chez les employées qui ont participé à notre recherche. La ghettoïsation des femmes dans les postes subalternes est due principalement au fait que leurs qualifications (initiales et acquises par la suite) ne sont pas reconnues par leur employeur, mais aussi d'un employeur à l'autre, à l'intérieur du secteur bancaire. Les femmes continuent de subir les effets d'une discrimination sexuelle qui affecte leur niveau d'activités professionnelles. Nous avons constaté que l'employeur profite de leurs connaissances du secteur, de leur expérience de travail, mais qu'il ne les leur reconnaît pas de façon tangible, que ce soit à travers l'échelle salariale ou celle des classifications, ou en leur accordant la priorité sur des candidats de l'extérieur pour des promotions à des postes de res-

ponsabilité. Par exemple, de nombreux témoignages font état du fait que des employées de banque assurent une partie de la formation de jeunes stagiaires (mâles) qui accéderont rapidement à des postes intéressants, pendant qu'elles resteront confinées à des tâches d'exécution⁽⁴⁰⁾. De même, la réorganisation administrative des caisses d'épargne et de crédit a parfois pour conséquence d'accroître les responsabilités de certaines employées; leur non reconnaissance au niveau des classifications et des salaires fait en sorte que cet enrichissement est perçu uniquement comme augmentation de la charge de travail, et non comme amélioration de leur situation de travail.

Toutes les répondantes (sauf une) considèrent leur travail comme essentiellement répétitif, le poste de caissière étant le moins gratifiant à ce point de vue. Quel que soit leur niveau de scolarité et d'activités professionnelles, les employées se déclarent en très grande majorité insatisfaites de leur travail et de son contenu. À titre d'exemple, une employée qui a complété un secondaire III et qui travaille dans le secteur bancaire depuis une vingtaine d'années possède maintenant une compétence réelle très importante en termes d'expérience et de connaissances acquises; être confinée dans un poste d'exécution plus ou moins routinier est tout aussi frustrant pour elle que pour la diplômée de CEGEP. De plus, ce sentiment persiste même quand l'employée a atteint l'échelon le plus élevé de l'échelle des classifications.

Il semble donc que le noeud du problème réside dans le contenu même du travail. Une prestation de services standardisés, un lourd travail de vérification (pointage) et de contre-vérification, une division du travail qui fragmente les opérations et les responsabilités, et surtout l'absence d'une formation professionnelle adéquate pour comprendre le fonctionnement d'ensemble du procès de production bancaire, mais aussi pour pouvoir assumer correctement un minimum de responsabilités constituent les facteurs principaux d'insatisfaction de la très grande majorité des employées interviewées.

L'absence de possibilités de formation professionnelle sur les heures de travail est d'ailleurs durement ressentie par les employées. Cette formation, restreinte aux exigences de postes particuliers, n'est donnée qu'au moment d'une promotion effective⁽⁴¹⁾. De plus, l'absence de politique de recyclage pour les employées risque d'avoir un effet de ponction important chez les travailleuses du secteur bancaire: la disparition éventuelle de postes avec l'automatisation plus poussée des services traditionnels au guichet et l'évolution des succursales bancaires et des caisses d'épargne et de crédit vers une nouvelle vocation (celle d'agences-conseil et de vente pour des services financiers spécialisés) vont engendrer une

situation où le recyclage apparaît comme la seule solution réaliste. Rien ne semble être fait en ce sens à l'heure actuelle, d'autant plus que les employées sont peu conscientes de cette nouvelle orientation. Il y a donc lieu de craindre la mise au rancart d'une bonne partie de ces travailleuses dans un avenir plus ou moins rapproché.

Les données de notre enquête nous permettent de déceler une double tendance à la sous-utilisation et à la sous-évaluation des qualifications des travailleuses. Car un travail, tout routinier qu'il soit, permet à l'employée d'élargir le champ de ses connaissances techniques et professionnelles et celles-ci permettent d'assurer la bonne marche de la production dont l'employeur tire partie, tout en ne les reconnaissant pas formellement. Il est important de noter que l'hiatus constaté entre les qualifications des travailleuses et celle de leur travail n'est dû qu'en partie à l'informatisation de la production bancaire. Le niveau de qualification utilisé, et celui qui est reconnu officiellement, dépendent aussi largement, de critères subjectifs tels que les représentations sociales, les intérêts particuliers de l'employeur et certains préjugés à l'égard des femmes; par ailleurs, les rapports de forces qui se créent entre travailleuses et employeur en constituent aussi un facteur très important de détermination⁽⁴²⁾.

Dans ce contexte, les travailleuses du secteur tertiaire, et en particulier celles qui travaillent dans les banques, sont en position de faiblesse lorsqu'il s'agit d'établir un rapport de force qui leur soit favorable: le pouvoir de leur employeur, l'oppression et la discrimination sexuelles, le très faible taux de syndicalisation, le fardeau domestique qui leur incombe en très grande partie, réduisent significativement leurs possibilités d'agir et la portée de leurs actions.

Il ressort donc de ces observations très rapides, et amputées d'importantes considérations sur certains aspects de la situation de travail, que l'utilisation de la force de travail dans le secteur bancaire répond à des exigences marchandes très similaires à celles du secteur de la production industrielle. L'utilisation qui y est faite de la force de travail rend compte à la fois d'un processus de dépossession du savoir-faire, ou du métier et d'une sous-estimation croissante des qualifications réelles des employées.

Les deux formes de réorganisation du travail que nous avons brièvement analysées ont et continueront d'avoir des répercussions sur les qualifications des employées. Ainsi, les fluctuations de la valeur marchande de la force de travail - dont les qualifications socialement nécessaires ne représentent qu'une partie - ne sont pas le résultat du seul

développement des forces productives, mais aussi d'un processus d'assujettissement du procès de travail - et donc de la force de travail - aux impératifs d'une production basée sur l'accumulation intensive du capital. Les deux tendances déjà constatées au niveau de la production industrielle, à savoir une nouvelle flexibilité du personnel et du procès de travail et une dualisation du marché du travail⁽⁴³⁾, ont été confirmées par notre enquête: flexibilité du personnel avec la caisse centrale dans la banque et segmentation du milieu de travail, dans les caisses d'épargne et de crédit, fondée sur la complexité des activités et la possibilité de leur développement.

Cette similitude se double d'une différence dans les modes de consommation de la force de travail par ces deux fractions du capital (industriel et bancaire). En effet, il nous semble que la notion de qualification recouvre des réalités différentes pour l'ouvrier et pour l'employée de banque. Les qualifications de l'ouvrier lui appartiennent en propre: le typographe, le machiniste, possèdent des connaissances et ils peuvent les vendre partout où elles sont requises, du moins tant qu'elles n'ont pas été confisquées par la technologie ou par la division du travail. Par contre, les qualifications de l'employée de banque appartiennent à l'entreprise. Le processus d'apprentissage professionnel dans les banques et la non reconnaissance de la formation initiale et de l'expérience acquise par les employées reflètent cette réalité. Le sentiment de dépossession du "métier" qui est celui de l'employée de banque ne saurait donc être assimilé à celui de l'ouvrier de métier. Il y aurait lieu d'approfondir les particularités du processus de dépossession propres à ce type d'employées. Quant à la déqualification, elle nous semble être une caractéristique constante du travail des femmes, traditionnellement confinées à des emplois banalisés, sans responsabilités et chichement payés⁽⁴⁴⁾. Pour elles, la déqualification n'est pas un *devenir*, c'est un *état*.

Conclusion

Selon les résultats de notre recherche dans les banques et les assurances, l'informatisation répond davantage à des objectifs de hausse de productivité, de baisse de coûts et de rationalisation de la gestion et de la production qu'à des objectifs d'accroissement du contrôle du travail et de dépossession des savoir-faire des employées. Un processus de dépossession a effectivement été enclenché par l'introduction de divers types d'équipements et de technologies d'une part, et une division du travail de plus en plus poussée d'autre part, mais il ne peut être assimilé à ce qu'ont vécu les ouvriers de métier depuis le début du siècle.

Notre enquête met à jour un cheminement quelque peu différent de l'évolution du travail et de son organisation, à ce stade-ci de l'informatisation. Les nouvelles technologies semblent avoir un impact plus grand sur l'organisation du travail propre aux compagnies d'assurance que sur celle des banques. L'informatisation des activités de gestion/production des polices d'assurance - que nous comparons aux activités opérationnelles des succursales bancaires - mène à un élargissement des tâches des employées subalternes, mais non pas à leur enrichissement. Quant aux changements importants qui affectent, à l'heure actuelle, l'organisation du travail et la définition des tâches des employées de banque, ils sont davantage reliés à de nouvelles politiques de gestion de la production et des personnels qu'à des changements technologiques. Il est possible que cette différence relève d'une inégalité dans le développement ou l'implantation des technologies entre les deux secteurs. En effet, les banques en sont arrivées à établir des systèmes informatiques beaucoup plus intégrés que les compagnies d'assurances (niveau atteint grâce à la très grande concentration du secteur). Dans la phase actuelle, les nouveaux gains de productivité des banques proviendraient davantage d'une exploitation plus "rationnelle" des personnels que de l'amélioration de l'équipement technique.

Le procès de travail est différemment touché selon les entreprises dans les deux secteurs, et selon les situations de travail au sein d'une même entreprise ou d'un même établissement. La recomposition des tâches qui aboutit à leur intégration primaire, dans l'assurance, donne naissance à une nouvelle "polyvalence" et à une désécialisation. Cet élargissement des tâches ne résulte pas, pour l'instant, en une requalification, même si les employées considèrent qu'elles jouissent d'une plus grande autonomie dans leur travail. Celle-ci réfère davantage à une diminution de l'interdépendance des employées dans l'accomplissement de leur travail, introduite par les outils informatisés, qu'à une plus grande initiative dans la façon d'effectuer le travail. En outre, l'addition de tâches simplifiées d'exécution, même si elle a le mérite de briser la monotonie d'un travail autrefois trop spécialisé, ne requiert aucune nouvelle qualification des travailleuses.

Dans les banques, par contre, le procès de travail global n'obéit à aucune tendance spécifique: il utilise, au besoin, autant la polyvalence que la plurivalence, la flexibilité que la spécialisation. Il y a eu, effectivement, requalification de certains postes, mais elle n'est généralement pas reconnue officiellement ou concrètement. À l'opposé, la banalisation de certaines tâches, imputable partiellement à l'informatisation, et la spécialisation d'une catégorie d'employées dans ces tâches, leur nient

toute qualification, ou presque, pendant que la majorité des autres travailleuses piétinent à un niveau minimum de qualifications.

La mise en situation de ces développements dans des procès de travail spécifiques au secteur tertiaire, dans un contexte de crise économique et de restructuration du système productif, demande que nous nous arrêtions sur certaines particularités de la main-d'oeuvre et sur l'utilisation spécifique qui en est faite dans ce secteur. Même si nous avons pu déceler une tendance vers une plus grande flexibilité dans l'utilisation de la force de travail et vers une dualisation au sein même de certains milieux de travail, il serait trompeur d'assimiler ce mouvement à celui qui a cours dans la production industrielle.

En ce qui concerne la flexibilité, la situation de l'employée de bureau diffère de celle de l'ouvrier. En effet, son double état de sujétion - en tant qu'employée subordonnée et en tant que femme - l'a placée dans une situation plus vulnérable face aux exigences de l'employeur.

La différence réside dans le fait que ce qui était tacite auparavant devient une norme d'organisation du travail (dans la banque) et une conséquence de l'informatisation (dans l'assurance). Il est intéressant de noter que les réactions des employées ne sont pas les mêmes selon que la flexibilité dérive d'une norme imposée ou selon qu'elle apparaît comme une conséquence plus ou moins "inévitabile" reliée à une nouvelle technologie. Dans le cas des banques, les employées sont très réticentes et déçues; elles ont tenté de résister dans la mesure de leurs moyens mais leur impuissance a produit une frustration qui a alourdi l'atmosphère du travail; par contre, dans le cas des assurances, les employées se disent relativement satisfaites de cette nouvelle flexibilité.

La dualisation du marché du travail constitue une autre tendance similaire à ce qui a pu être observé dans le secteur de la production industrielle. Nous avons souligné, en introduction, les implications du développement d'une telle tendance: éclatement du collectif de travail, précarisation d'une partie du marché de l'emploi, chômage accru. Cependant, cette situation décrite comme nouvelle pour les ouvriers, ne l'est pas pour les travailleuses de bureau: l'éclatement du collectif de travail a depuis toujours fait partie intégrante de leur milieu de travail (divisé en petits bureaux, départements, services), et la précarisation du travail est leur lot quotidien. De fait, lorsque nous étudions le marché du travail des femmes, dans des secteurs comme la banque et l'assurance, nous sommes en plein coeur du segment précarisé du marché du travail en général. C'est pourquoi il est particulièrement alarmant d'y déceler les

germes d'un approfondissement de cette précarisation et de la dualisation du marché du travail.

Il nous faut aussi resituer ces dernières constatations dans le contexte économique plus général. En effet, la fraction financière du capital joue actuellement un rôle-clé dans la restructuration du système productif associée à une conjoncture de crise économique, tout comme elle a constitué le pivot du passage du capitalisme concurrentiel au capitalisme monopoliste. L'informatisation des institutions financières vise essentiellement la valorisation du capital, tout en recherchant l'accroissement de la productivité des employées et des entreprises particulières. La présence d'une main-d'oeuvre abondante, docile et bon marché a pallié à leur faible productivité dans le passé. Aujourd'hui, les développements de la production capitaliste contraignent les institutions financières à recourir aux mêmes stratégies que les capitalistes industriels dans leur recherche d'une productivité accrue. Pour ces institutions, l'informatisation alliée à une réorganisation du travail et à une faible organisation syndicale des travailleuses et travailleurs de ces secteurs, pourraient s'avérer des atouts majeurs dans la lutte serrée entre les diverses fractions du capital.

**Rolande PINARD et
Thierry ROUSSEAU**
Assistants de recherche
Département de sociologie
Université du Québec à Montréal

Notes

- (1) La mise en crise du système économique renvoie à de multiples causes selon les auteurs, voir: Robert Boyer (1981), Benjamin Coriat (1979) et Olivier Pastré, Jean-Hervé Lorenzi et Joëlle Tolédano, (1980).
- (2) Cette inflexion est caractérisée par le retour à certains mécanismes concurrentiels concourant à la formation du salaire et à la protection de l'emploi; ceux-ci ne constituent pas un dépassement radical du mode de régulation hérité des pratiques keynésiennes. Benjamin Coriat (1982).
- (3) Pour une critique théorique de l'utopie néo-libérale du marché comme ordre "naturel" de la société, voir Annie Cot (1982).
- (4) Voir Colette Bernier (1984), pour une analyse de la situation québécoise.
- (5) Voir Ugur Muldur (1984), page 240.
- (6) Voir à ce sujet Daniel Bell (1973). Pour une critique du concept de société post-industrielle voir Pierre-André Julien, Pierre Lamonde et Daniel Latouche (1976).
- (7) Voir Bernard Kundig (1984), page 59.
- (8) Harry Braveman (1976), pages 241 à 290.

- (9) Pour un exemple d'études chronométriques appliquées aux tâches administratives, voir *IBID*, page 263.
- (10) La bureautique est ici entendue au sens large, comme processus d'automatisation de diverses facettes du travail de bureau, allant de l'informatique de production (de gestion) à la prise en charge par des moyens mécaniques des activités de secrétariat. Cette définition, et nous aurons l'occasion de revenir sur celle-ci, ne recoupe que partiellement celle utilisée dans les milieux professionnels concernés. Nous préciserons au besoin, le champ d'application du concept.
- (11) Voir à ce sujet James Bryn et Stephen Wood (1984).
- (12) Ugur Muldur, *Op. Cit.* page 238.
- (13) Le couple "polyvalence-multifonctionnalité" est proposé par Ugur Muldur (*Ibid*, page 240) pour caractériser la recherche de flexibilité et d'adaptabilité "des systèmes de production et de gestion - de l'assurance notamment - à un environnement instable." Il désigne à la fois une polyvalence du type addition de tâches répétitives et fait ressortir l'aspect multifonctionnel des nouveaux équipements de bureau.
- (14) Jean-Paul De Blasis (1982), pages 57 et 58.
- (15) Voir Chantal Cossalter et Loïc Hézarard (1983), pages 37 - 38 - 39.
- (16) Chantal Cossalter (1984) page 21, décrit de cette façon les différentes phases de l'informatisation: avant les années 1970: informatique de masse, les années 1970: années de transition marquées par la croissance des réseaux, le traitement en temps réel et la mise en place d'une informatique de gestion, les années 1980: généralisation de l'informatique et tendance à l'intégration des types différents d'informatique: mini-micro, bureautique et informatique lourde.
- (17) Eric Verdier (1984) page 251.
- (18) Chantal Cossalter (1984) *Op. Cit.*, démontre à la fois les différences et les tendances à l'intégration dans un système de ces segments distincts du procès de travail. Par ailleurs, dans le cadre de cet article il nous est cependant impossible de présenter exhaustivement l'analyse que nous avons faite de l'implantation d'un système bureautique.
- (19) Nous avons deux types de questionnaires, l'un s'adressant aux cadres et couvrant l'ensemble des transformations induites par la technologie et la réorganisation du travail à l'échelle de l'entreprise, l'autre s'adressant aux employé-es et concernant un ensemble de questions allant de l'impact de la technologie sur le contenu et les conditions de leur travail, aux rapports des répondants-es avec le syndicat, en passant par leur attitude générale envers la technologie.
- (20) Daniel Damov, "Les assurances I.A.R.D. et l'économie canadienne", in: *Regards*, Janvier-février 1980, pages 25 à 48.
- (21) Conrad Leblanc, "La faiblesse du dollar canadien nuit à l'industrie des assurances", in: *Regards*, Janvier-février 1981, pages 11 à 13.
- (22) En 1984 les assureurs ont connu des pertes de 960 millions de dollars contre 401 millions en 1983. Ces résultats sont compensés par des revenus de placement qui ont permis aux assureurs de terminer l'année avec un bénéfice net global de 247 millions de dollars en 1984 (541 millions de dollars en 1983). Claude Picher, "1984, très mauvaise année pour les compagnies d'assurances générales", in: *La Presse*, hiver 1984, d'après des chiffres préliminaires du surintendant des assurances.
- (23) E.F. Belton (président du groupement technique des assureurs), "Les années '80: améliorer la productivité ou périr", in: *Regards*, mai-juin 1980, pages 13 à 21.
- (24) Pour une analyse des motifs de l'informatisation, à partir de l'exemple de l'automatisation du tri postal, voir Jean-Louis Chaumel (1984).
- (25) La plupart des compagnies interrogées affirment que le processus d'informatisation crée des pertes d'emplois par attrition naturelle presque exclusivement. Cependant, des facteurs externes ont pu jouer: perte de marchés, récession de 1981-1982. D'autre part, les difficultés inhérentes à l'informatisation peuvent jouer en sens inverse: une part importante des opérations se font encore manuellement, le processus d'implantation étant lui-même inégal dans son déroulement. Quoiqu'il en soit, le recours aux statistiques de recensement, comme nous le verrons, montre, entre 1971 et 1981 une très forte croissance de l'emploi dans le secteur des assurances au Canada. Depuis les effets combinés de la récession et de la technologie ont pu infléchir cette tendance. Par ailleurs, une étude britannique démontre que l'emploi a quasiment stagné de 1970 à 1982 dans douze compagnies représentatives, alors que le revenu national augmentait considérablement. Voir Richard Barras et Julia Swann (1983), page 11.

- (26) Nous nous en tenons ici aux données les plus importantes, laissant de côté la présentation complète des résultats et de la méthodologie utilisée. Le lecteur intéressé à approfondir l'analyse de la composition interne des grands groupes socio-professionnels pourra consulter les catalogues de Statistique Canada indiqués au bas du tableau.
- (27) La très grande majorité des employés-es dans les secteurs des banques et des assurances étant des femmes, nous utiliserons le féminin lorsqu'il en sera question.
- (28) Pour un tableau détaillé des étapes de l'informatisation, voir Yves Lasfargue (1984), page 168.
- (29) Cette simple définition du rôle des banques, donnée par Statistique Canada, suffira pour nous éclairer sur la prédominance de leurs activités en ce qui concerne la mobilité des capitaux, et donc dans la restructuration actuelle entre les divers segments du capital:
- "Les banques jouent un rôle important sur le marché du crédit puisque les services de dépôt et les prêts et placements effectués leur permettent de modifier de façon appréciable l'offre des capitaux disponibles... Les banques sont la source principale de capitaux prêtés à tous les secteurs de l'économie, y compris les entreprises, les personnes et les administrations publiques." (Statistique Canada, cat: 61-006).
- (30) Sur cette question de la syndicalisation, elles ne sont donc pas très représentatives des travailleuses du secteur, quand on sait que seulement 6,1% de la main-d'oeuvre à temps plein sont syndiqués-es dans les finances au Canada. (White (1983), page 57). Malgré cette sur-représentation de travailleuses syndiquées et militantes, nous croyons que notre enquête fournit des indications valables quant à l'expérience qui a été vécue par les employées de ce secteur. En effet, l'insatisfaction généralisée dont nous faisons état plus loin était le fait autant des travailleuses non syndiquées que syndiquées; ce qui laisse supposer qu'elle résulte d'une situation objective réelle, et non pas d'une conscience plus grande due au militantisme.
- (31) Dans les caisses du mouvement coopératif, un projet-pilote incluant l'introduction d'un micro-ordinateur dans certaines caisses était sur le point de commencer. Celui-ci devrait avoir des applications plus décentralisées permettant aux cadres de la caisse de procéder à des simulations, études de marché, etc. pour améliorer le fonctionnement et le rendement des activités locales, et aux employées subalternes de l'utiliser pour fins de traitement de texte, stockage de données locales, etc.
- (32) Nous ne traitons pas dans cet article de l'évolution du contenu du travail. Sur cette question, se référer aux ouvrages suivants: Chantal Cossalter et Loïc Hézarard (1983), Jean-Marc Le Gall (1978), Heater Menzies (1981), Union régionale de Montréal (1976), Eric Verdier (1980) et (1983).
- (33) Nos répondantes qui ont connu le travail traditionnel "à la main" n'y retourneraient pas. Mais elles regrettent les possibilités d'apprentissage qu'il recelait, et qui ont disparu avec les technologies actuelles. Avec l'informatisation, "il n'est plus nécessaire de penser", ni de comprendre toute la logique du fonctionnement de l'établissement. L'impression générale qu'elles retirent après une dizaine d'années de travail informatisé est celle d'un travail fragmenté où leurs capacités intellectuelles et professionnelles sont moins mises à contribution. Cette incapacité à évaluer les effets de l'informatisation sur l'organisation du travail dans son ensemble provient probablement de la division du travail. L'ignorance dans laquelle les employées sont tenues quant au contenu des autres postes de travail, ainsi que des liens qui font un tout de cette diversité, ne peut qu'aboutir à une méconnaissance du procès de travail dans lequel elles s'insèrent.
- (34) Le nouveau poste d'agente conseil exige de nouvelles connaissances, de nature différente, de la part des titulaires: une agente autrefois spécialisée dans le crédit devra maintenant se familiariser également avec les divers types de placements, les lois fiscales qui les régissent, les dispositions prévues dans les nouveaux budgets provinciaux et fédéraux, etc. Mais ce poste demeure au même niveau de classification et de salaire.
- (35) Cette terminologie est tirée d'une brochure de l'institution portant sur la planification de ce processus de restructuration.
- (36) On a effectivement conclu à un surplus de personnel dans presque toutes les caisses où de telles études de temps ont été menées. Notre enquête démontre également qu'il y a eu diminution du nombre d'employées, principalement par "attrition", dans la majorité des caisses étudiées, les caissières étant les plus touchées.
- (37) Le poste de représentante de comptoir devrait commander un salaire plus élevé que celui de caissière traditionnelle, le contenu de la tâche étant plus large. La nouvelle organisation de la succursale était en vigueur depuis un an, à l'époque de notre enquête, et aucune mesure n'était venue concrétiser cette situation.

- (38) Nous utiliserons le terme plurivalence pour distinguer cette nouvelle flexibilité - où les employés font la rotation sur des tâches simples ou connexes -, de la polyvalence qui, elle, requiert des connaissances nouvelles, de nature différente. (Voir à ce sujet, Benjamin Coriat, (1978)).
- (39) Il a été difficile d'avoir des précisions sur le mode d'évaluation du rendement des employées. Une employée nous l'a décrit comme suit: l'employeur fera un relevé de l'évolution du travail de chaque employée et accordera un certain nombre de points de mérite - nombre de prêts ou de placements vendus, nombre de fois où la caissière a balancé sa caisse du premier coup, etc.; le nombre de points permettra de fixer le pourcentage d'augmentation du salaire. Il nous a semblé, selon les explications données, que ce sont en effet les augmentations de salaire qui seraient ainsi évaluées et quantifiées, et non la base même du salaire. Il s'agit probablement d'échelons salariaux gravés au mérite et au rendement, pour stimuler la compétition entre les travailleuses. Les employées de cette banque ne sont pas syndiquées (sauf quelques succursales isolées), ce qui peut contribuer à expliquer qu'un tel régime puisse être généralisé sans rencontrer d'opposition de la part des employées.
- (40) Nos sources: le témoignage de certaines de nos répondantes, ainsi que *The Bank Book Collective* (1979), *Working Women*, National Association of Office Workers (1980).
- (41) Il n'est pas contradictoire de parler en même temps d'une sous-évaluation des qualifications des employées et d'un manque de formation pour progresser dans un itinéraire professionnel. Les employées remettent en question le fait que l'employeur ne prenne pas en charge cette formation pour la diriger vers un contenu élargi qui leur sera utile. Les travailleuses s'auto-forment continuellement, que ce soit dans leur milieu de travail ou par des études parallèles; mais sans direction, sans appui et surtout sans possibilité réelle subséquente, tout le processus devient très aléatoire et rebutant.
- (42) Selon Jean-Pierre Faugère et Colette Voisin (1978), l'analyse d'un emploi ne peut être séparée de celle des représentations sociales et des rapports de forces dans lesquels il évolue: ils influent sur le salaire, la délimitation des compétences, le contenu du poste de travail et la manière dont il doit être rempli.
- (43) Jean-Paul de Gaudemar (1980). Tous les articles du volume font la démonstration du développement de ces deux tendances.
- (44) À titre d'exemples, les emplois de bureau dans les banques au Canada, c'est-à-dire les tâches de pure exécution, sont remplis à plus de 93% par des femmes; le salaire hebdomadaire de *tous les employés-es* du secteur finance, assurance, affaires immobilières se situe au bas de l'échelle de tous les secteurs de l'économie, juste avant les services socio-culturels, communautaires et personnels et le commerce (deux autres secteurs très majoritairement féminins) (Statistique Canada, 1983); 72% des travailleurs à temps partiel sont des femmes en 1981 (près de 20% de la population active travaillant à temps partiel) et 82% d'entre elles sont dans le travail de bureau, les services, la vente et les soins de santé comme c'est le cas de près de 70% de la main-d'oeuvre féminine qui travaille à plein temps. (Renseignements tirés de Julie White, 1983). Pour des données plus précises concernant la ghettoïsation des femmes sur le marché du travail, consulter l'ouvrage de Pat et Hugh Armstrong (1978).

Bibliographie

- ARMSTRONG, Pat et ARMSTRONG, Hugh, *The Double Ghetto. Canadian Women and their Segregated Work*, Toronto, McClelland and Stewart, 1978, 199 pages.
- BANK BOOK COLLECTIVE, *An Account to Settle. The Story of the United Bank Workers (SOR-WUC)*, Vancouver, Press Gang Publishers, 1979, 127 pages.
- BARRAS, Richard et SWANN, Julia, *The Adoption and Impact of Information Technology in the U.K. Insurance Industry*, London, The Technical Change Center, Oct. 1983, 58 pages.
- BELL, Daniel, *Vers la société post-industrielle*, Paris, Laffont, 1976, 446 pages.
- BERNIER, Colette, "Crise et précarisation de l'emploi: l'exemple du travail à temps partiel," in: *Les stratégies de reprise*, textes réunis et présentés par Diane BELLEMARE et Céline SAINT-PIERRE, Montréal, Éditions St-Martin, 1984, pages 83 à 100.
- BLASIS, Jean-Paul de, *Les enjeux-clés de la bureautique*, Paris, Les éditions d'organisation, 1982, 218 pages.
- BOYER, Robert, "Les transformations du rapport salarial dans la crise. Une interprétation de ses aspects sociaux et économiques," in: *Critiques de l'économie politique*, nouvelle série, #15-16, Avril-Juin 1981, pages 185 à 228.

- BRAVEMAN, Harry, *Travail et capitalisme monopoliste. La dégradation du travail aux XXe siècle*, Paris, François Maspéro, coll. Économie et socialisme, #32, 1976, 359 pages.
- BRYN, James et WOOD, Stephen, "Qualifications tacites, division du travail et nouvelles technologies," in: *Sociologie du travail*, #4, 1984, pages 407 à 422.
- CHAUMEL, Jean-Louis, *Organisation et changement technologique: le cas de l'automatisation du tri postal*, thèse pour l'obtention d'un doctorat de 3e cycle en sciences de la gestion, Université du Québec à Rimouski, 1984.
- COLLOQUE DE DOURDAN, *La division du travail*, Paris, Éd. Galilée, 1978, 335 pages.
- COMMISSARIAT GÉNÉRAL DU PLAN, *La qualification du travail: de quoi parle-t-on?*, Paris, La documentation française, 1978, 203 pages.
- COMMISSARIAT GÉNÉRAL DU PLAN, *Changements techniques et qualifications: vers une nouvelle productivité?*, Paris, La documentation française, 1984, 215 pages.
- CORIAT, Benjamin, "Différenciation et segmentation de la force de travail dans les industries de process," in: *Colloque de Dourdan*, 1978, Paris, Galilée, pages 109 à 124.
- CORIAT, Benjamin, *L'atelier et le chronomètre*, Paris, Christian Bourgois éditeur, 1979, 302 pages.
- CORIAT, Benjamin, "Relations industrielles, rapport salarial et régulation: l'inflexion néo-libérale," in: *La crise économique et sa gestion*, Textes réunis et présentés par Gilles DOSTALER, Montréal, Boréal Express, 1982, pages 127 à 141.
- CORIAT, Benjamin, "Crise et électronisation de la production: robotisation d'atelier et modèle fordien d'accumulation du capital," in: *Critiques de l'économie politique*, nouvelle série, #26-27, Janvier-Juin 1984, pages 71 à 94.
- COSSALTER, Chantal et Loïc HÉZARD, "Nouvelles perspectives de l'informatisation dans les banques et les assurances," in: *C.E.R.E.Q., Formation-qualification-emploi*, Coll. des études, 1983, 87 pages.
- COSSALTER, Chantal, "D'une informatisation l'autre: l'exemple des banques et des assurances," in: *Formation-emploi*, La documentation française, #5, 1984, pages 18 à 27.
- COT, Annie L., "Nouvelle économie, utopie et crises", in: *L'économie fiction. Contre les nouveaux économistes*, ANDREFF et AL., Paris, François Maspéro, Textes à l'appui, 1982, pages 137 à 155.
- CRITIQUES DE L'ÉCONOMIE POLITIQUE, *Le tertiaire en question*, nouvelle série, #12, Juillet-Septembre 1980, 157 pages.
- FAUGÈRE, Jean-Pierre et VOISIN, Colette, *Essai sur différentes approches de la qualification*, Rapport de recherche, Commissariat général du plan, Paris, 1978.
- GAUDEMAR, Jean-Paul de, *Usines et ouvriers. Figures du nouvel ordre productif*, Paris, François Maspéro, 1980, 164 pages.
- JULIEN, Pierre-André, LAMONDE, Pierre et LATOUCHE, Daniel, "La société post-industrielle: un concept vague et dangereux," in: *Futurible*, #7, été 1976, pages 309 à 320.
- KUNDIG, Bernard, "Du taylorisme classique à la "flexibilisation" du système productif. L'impact macro-économique des différents types d'organisation du travail," in: *Critiques de l'économie politique*, nouvelle série, #26-27, Janvier-Juin 1984, pages 53 à 70.
- LASFARGUE, Yves, *Vivre l'informatique. Micro-informatique, bureautique, robotique, télématique*, Paris, Institut français de gestion, Éditions d'organisation, 1984, 191 pages.
- LE GALL, Jean-Marc, *La liaison "emploi-formation-qualification" dans les banques*, Thèse pour l'obtention d'un doctorat de 3e cycle, Université de Paris-I, 1978, 280 pages.
- LIPIETZ, Alain, "Le tertiaire, arborescence de l'accumulation capitaliste: prolifération et polarisation," in: *Critiques de l'économie politique*, nouvelle série, #12, Juillet-Septembre 1980, pages 37 à 69.
- LORENZI, Jean-Hervé, PASTRE, Olivier et TOLEDANO, Joëlle, *La crise du XXe siècle*, Paris, Economica, 1980, 387 pages.
- MENZIES, Heather, *Women and the Chip*, Montréal, L'institut de recherches politiques, 97 pages.
- MULDUR, Ugur, "La rationalisation du travail de bureau: le taylorisme avant la bureautique?," in: *Le taylorisme*, sous la direction de Maurice de MONTMOLLIN et d'Olivier PASTRE, Paris, La découverte, Coll. Economic ouverte, 1984, pages 227 à 241.
- UNION RÉGIONALE DE MONTRÉAL, *Les ressources humaines des caisses populaires et le changement*, Rapport du comité d'étude de la main-d'œuvre des caisses populaires affiliées à l'Union Régionale de Montréal, 1976, 435 pages.

VERDIER, Éric, "Traits spécifiques de l'informatisation du travail bancaire," in: *Critiques de l'économie politique*, nouvelle série, #12, Juillet-Septembre 1980, pages 6 à 10.

VERDIER, Éric, *La bureautique*, Paris, La découverte/Maspéro, 1983, 128 pages.

VERDIER, Éric, "La bureautique: néo ou post-taylorisme," in: *Le taylorisme*, op. cit., pages 243 à 254.

WHITE, Julie, *Les femmes et le travail à temps partiel*, Ottawa, Le conseil consultatif canadien de la situation de la femme, Mars 1983, 178 pages.

WORKING WOMEN, NATIONAL ASSOCIATION OF OFFICE WORKERS, *Hidden Assets: Women and Minorities in the Banking Industries*, Cleveland (Ohio), Février 1980, 20 pages.