

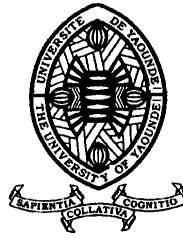
RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail – Patrie

UNIVERSITÉ DE YAOUNDÉ I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

DEPARTEMENT DE L'INNOVATION
DES TECHNIQUES COMMERCIALES ET
DE L'INDUSTRIALISATION

BP. 886 EBOLOWA/ Tél : 237 243 71 78 16
Site web : www.enset-ebolowa.com
mailto:ensetebwa@gmail.com



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNICAL TEACHERS'
TRAINING COLLEGE

DEPARTMENT OF INNOVATION
COMMERCIAL TECHNIQUES AND
INDUSTRIALIZATION

P.O BOX: 886 EBOLOWA/ Tél : 237 243 71 78 16
Site web : www.enst-ebolowa.com
mailto:ensetebwa@gmail.com

**GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE
DU TRAVAIL ADMINISTRATIF :
ETUDE APPLIQUÉE
À LA CRTV STATION RÉGIONALE DU SUD**

*MEMOIRE DE FIN D'ETUDES DU SECOND CYCLE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME
DE PROFESSEUR D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE DEUXIEME GRADE (DIPET II)*

Rédigé et soutenu Par

ONDOUA OKONO *Giovani*

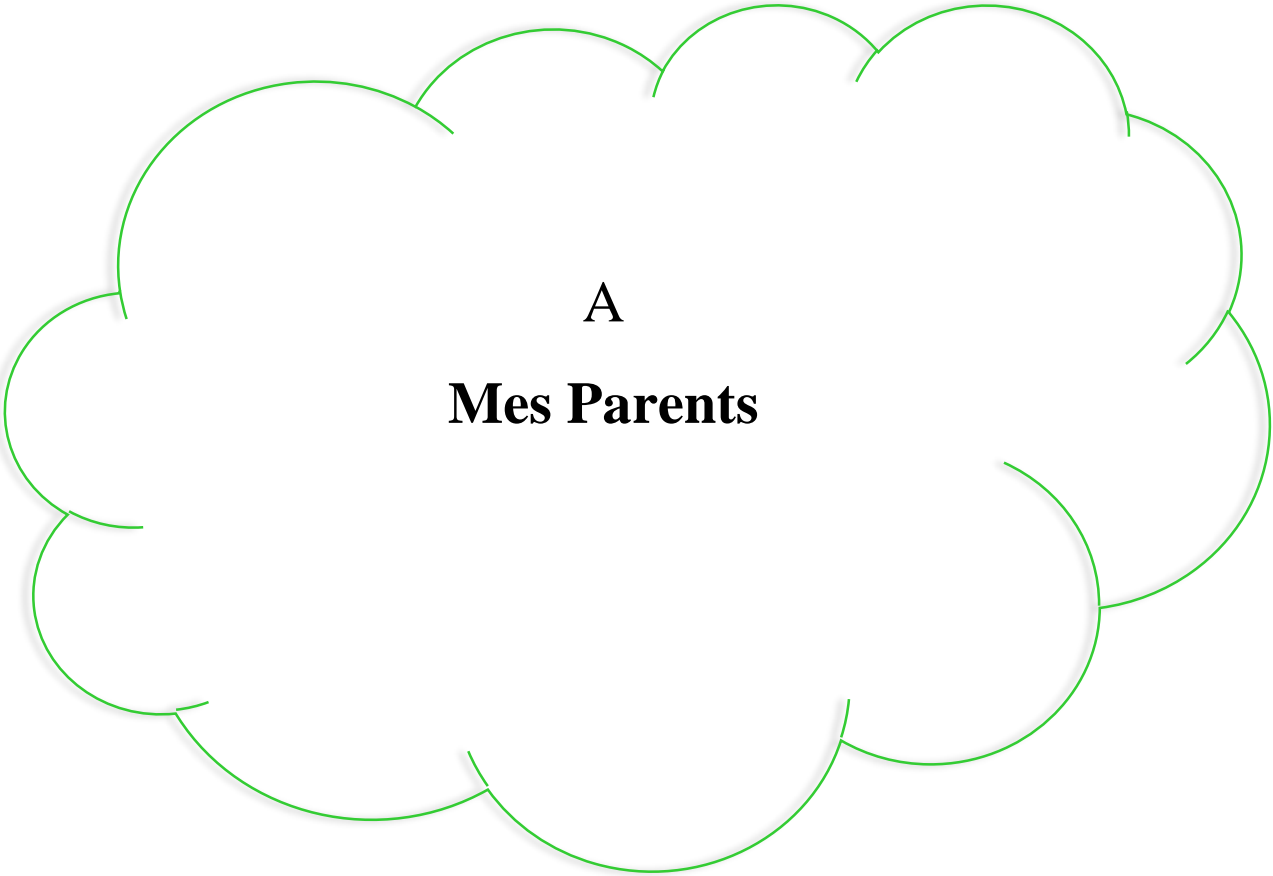
Étudiant en 5^{ème} année
Communication Administrative
19W1192

Sous la direction du :

Pr EVOUNG FOUDA Jean Bernard
Maître de Conférences
*PhD en Littérature française moderne
et contemporaine.*



ANNEE ACADEMIQUE 2020 - 2021

A large, irregular green outline resembling a cloud or a thought bubble, centered on the page. It has several rounded protrusions and indentations along its perimeter.

A
Mes Parents

REMERCIEMENTS

Ce projet de fin d'études a été réalisé grâce à l'apport de nombreuses personnes. À cet effet, nous tenons à adresser notre reconnaissance à :

- **Pr EVOUNG FOUDA Jean Bernard**, Maître de Conférences, qui a bien voulu diriger ce travail et pour ses précieux conseils et encouragements;
- **Dr SAMBA Michel Cyrille**, Chargé de cours et Chef de département ITCI à l'ENSET d'Ebolawa, pour ses conseils, sa disponibilité et ses orientations ;
- Tout le personnel de l'ENSET d'Ebolawa et nos enseignants, pour l'encadrement.
- Tout le personnel administratif de la CRTV Station Régionale du Sud où nous avons effectué notre enquête.
- Nos parrains, **Véronique MILLARD, Jacques ELFASSY, EVINA Hélène Honorée Epouse NKONGO et Noël KOPELA** pour leur patience, leur soutien tant moral, matériel que financier ;
- Nos petits frères, **MBANGTANG, ELOMO, NDZOULI**, pour leurs encouragements, et nos filles **NGONDI ONDOUA et OLAME ONDOUA**, pour toute la joie qu'elles nous procurent ;
- Les familles **OKONO, ABATE et ZAMBO**, pour l'attention, les conseils et l'éducation;
- Nos amis (es), **Gaëlle ONAMBELE ONDOA, Salamatou MEZAME, Marie ABOGO, Lavy MFONO Olive ETALA, Esther NYE, Rosine NJENOU, Christelle TICKO, Alexandra ABONDO, Stella ZEH, Isnel FOTIO, Kendra MANFOUO Brice AHANDA, Christian OBAMA, Karim CHOUAIBOU, Bethel DJE, Franck KAMGA, El Nissi DODO, Tristan NKO'O**, pour leurs conseils et leurs encouragements et particulièrement **Mlle Larissa TCHEUFFA DANSI**, pour son attention.
- Nos **camarades** de promotion 2019-2021, pour leur solidarité et leur collaboration.
- Et à tous ceux qui, de près ou de loin, n'ont ménagé aucun effort pour la réalisation de ce travail.

AVANT-PROPOS

L'école Normale Supérieure d'Enseignement Technique (ENSET) est une institution universitaire chargée de la formation des professeurs des lycées et collèges d'enseignement technique. Cette formation comprend deux cycles :

- Le premier cycle a une durée de trois ans ;
- Le second dure deux ans.

Au terme de chaque cycle de formation, l'étudiant doit rédiger un projet d'étude ou un Mémoire, selon qu'il termine le premier ou le second cycle. Ce travail a pour objectif d'initier le futur enseignant à la recherche permanente et de cultiver en lui un esprit de créativité et de rigueur scientifique.

L'étudiant a la possibilité de traiter un thème de son choix, mais qui rentre dans le cadre pédagogique général ou dans sa spécialité. Étant donné que les Techniques Administratives constituent notre spécialité, nous avons choisi pour thème « **LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : ÉTUDE APPLIQUÉE A LA CRTV STATION RÉGIONALE DU SUD.** »

Par cette étude nous allons essayer de ressortir les problèmes auxquels se heurtent les entreprises en matière de gestion de l'information et l'influence que cette gestion pourrait avoir sur le travail administratif.

Nous soulignons que ce travail est un essai scientifique et de ce fait il pourrait comporter certaines lacunes. Aussi restons-nous d'emblée réceptifs à toutes les critiques et suggestions susceptibles de nous aider.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	3
AVANT-PROPOS	4
SOMMAIRE	5
RESUME	6
ABSTRACT	7
LISTE DES TABLEAUX ET DES ABBREVIATIONS	8
INTRODUCTION	9
PREMIERE PARTIE : ELEMENTS THEORIQUES SUR LA GESTION DE L'INFORMATION ET DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	11
CHAPITRE 1 : ELEMENTS THEORIQUES SUR LA GESTION DE L'INFORMATION ET LE TRAVAIL ADMINISTRATIF	12
CHAPITRE 2 : LES INDICATEURS DE LA GESTION DE L'INFORMATION DANS LE TRAVAIL ADMINISTRATIF	27
DEUXIEME PARTIE : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	41
CHAPITRE 3 : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	42
CHAPITRE 4 : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	51
CONCLUSION	71
BIBLIOGRAPHIE	72
TABLE DES MATIERES	75
ANNEXES	78

RESUME

Dans le but d'apporter notre contribution à l'amélioration des techniques de gestion administratives de l'information en entreprise de façon générale, et dans les entreprises parapubliques en particulier, notre travail a porté sur « **LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : ETUDE APPLIQUÉE A LA CRTV STATION RÉGIONALE DU SUD** ». Pour ce faire, nous l'avons structuré en deux parties. La première a porté sur le cadre conceptuel. Ici, il s'est agi de développer les éléments théoriques sur la gestion de l'information et le travail administratif, ainsi que la relation qui existe entre les deux. La seconde partie s'est appesantie sur le cadre opératoire. Ce qui nous a permis de présenter le cadre d'étude, l'outil de collecte de données et enfin l'influence de la gestion de l'information sur le travail administratif. La méthodologie utilisée a été celle de l'analyse quantitative. Notre échantillon était constitué des employés de de la CRTV Station Régionale du Sud, et nous avons utilisé le questionnaire pour recueillir les avis des enquêtés. Deux hypothèses d'étude ont été émises et les questionnaires dépouillés automatiquement à l'aide du logiciel SPSS 10.0, lesquelles ont été testées à l'aide du Khi deux et confirmées. Ce qui nous a permis de conclure que la bonne gestion de l'information et une bonne organisation administrative rendent le travail administratif performant dans les entreprises. D'où la proposition d'achat d'équipements technologiques plus performants, l'organisation matérielle du cadre de travail et la précision des tâches des employés.

MOTS CLES : Gestion de l'information, Performance, Travail administratif.

ABSTRACT

In order to bring our contribution to the improvement of administrative information management techniques in companies in general, and in parastatals in particular, our work focused on "THE MANAGEMENT OF INFORMATION AND ADMINISTRATIVE PERFORMANCE WORK: STUDY APPLIED TO THE SOUTH REGIONAL STATION OF CRTV ". To do this, we have structured it in two parts. The first concerned the conceptual framework. Here, it was about developing the theoretical elements on information management and administrative work, as well as the relationship between the two. The second part dwelled on the operating framework. This allowed us to present the study framework, the data collection tool and finally the influence of information management on administrative work. The methodology used was that of quantitative analysis. Our sample consisted of employees of the South regional station of CRTV, and we used the questionnaire to collect the opinions of the respondents. Two study hypotheses were made and the questionnaires analyzed automatically using SPSS 10.0 software, which were tested using chi-square and confirmed. This allowed us to conclude that good information management and good administrative organization make administrative work efficient in companies. Hence the proposal to purchase more efficient technological equipment, the material organization of the work environment and the precision of the tasks of the employees.

KEY WORDS: Information management, Performance, Administrative work

LISTE DES TABLEAUX ET DES ABBREVIATIONS

TABLEAUX

Tableau 1 : Représentation de l'échantillon d'étude

Tableau 2 : Opérationnalisation des variables

Tableau 3 : Taux de récupération des questionnaires

Tableau 4 : Traitement des informations

Tableau 5 : Le système d'information informatisé offre la possibilité d'effectuer plusieurs tâches

Tableau 6 : Si oui, en accélérant le rythme de travail

Tableau 7 : Ces outils ont une influence sur la qualité de votre travail

Tableau 8 : Le traitement rapide des informations dépend des outils de travail

Tableau 9 : La formation professionnelle permet à l'employé de travailler rapidement

Tableau 10 : Traitements des informations est-il rapide dans votre service

Tableau 11 : La circulation des informations est-elle rapide dans votre service

Tableau 12 : Tâches et responsabilités bien ressorties par l'organigramme de structure

Tableau 13 : Tâches clairement définies

Tableau 14 : Travail commencé toujours terminé

Tableau 15 : Satisfaction de la clientèle

Tableau 16 : Organisation des séminaires de formation ou de recyclage dans votre entreprise

Tableau 17 : Si oui, la formation complémentaire est bien adaptée à vos besoins spécifiques

Tableau 18 : Le système informatisé offre la possibilité d'effectuer plusieurs tâches * en accélérant le rythme de travail

Tableau 19 : Tests du Khi deux

Tableau 20 : Le traitement rapide des informations dépend des outils de travail * Si oui, en accélérant le rythme de travail

Tableau 21 : Tests du Khi deux

Tableau 22 : Tâches et responsabilités ressorties par l'organigramme de structure? * Tâches clairement définies

Tableau 23 : Tests du Khi-deux

Tableau 24 : Le traitement des informations est-il rapide dans votre service? * Tâches clairement définies

Tableau 25 : Tests du Khi deux

Tableau 26 : L'acquisition d'outils et équipements peut améliorer le travail administratif dans votre service

Tableau 27 : L'amélioration des conditions de travail rend l'employé plus performant

ABBREVIATIONS:

CRTV : CAMEROUN RADIO TELEVISION

NTIC : NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DE LA COMMUNICATION

CNAM : CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

FM : FREQUENCY MODULATION

SPSS : STATISTIQUE PACKAGE OF SCIENTIFIC SCIENCES

INTRODUCTION

La gestion de l'information est le processus de direction et de soutien de la bonne gestion de l'information au sein d'un organisme pendant le cycle de vie complet de l'information. Il est important pour tout type d'organisation de suivre les bonnes pratiques liées à la gestion d'une information.

Selon Odile GIRAULT, l'information est un « renseignement utile, précis, exploitable représentée sur un support (écrit, oral, visuel) susceptible de permettre une prise de décision »¹. Ainsi dit, l'information est un élément qui intervient sous de multiples formes, à chaque étape du processus de gestion, c'est-à-dire quelle permet de prévoir et de planifier les projets de l'entreprise, d'organiser le travail avec une coordination et un contrôle performant afin de prendre les décisions à temps. Elle est au cœur de la notion des systèmes d'information et constitue le fondement même de tous les systèmes de gestion et de prise de décision. Parce qu'elle soutient chacune des fonctions de l'entreprise (Gérard TCHOUASSI)², c'est une donnée stratégique que l'organisation doit gérer dans la fonction d'administration où s'effectue en grande partie le travail administratif (processus qui permet de recenser sur une large base de données d'informations, les éléments nécessaires à la prise de décision). D'où la nécessité de rechercher les méthodes et les moyens qui permettent d'effectuer les travaux administratifs dans les meilleures conditions et avec le maximum d'efficacité. Comment s'effectue ce travail au quotidien ? Les pratiques dans le travail administratif sont-elles de nature à lier gestion de l'information, efficacité et efficience ? Quel en est le processus, les outils et les méthodes qui pourraient rendre le travail administratif performant et pallier aux différents dysfonctionnements en vue de minimiser les risques d'erreur, de redondance, de perte de temps à différents niveaux de transformation et de diffusion de l'information ? Ne serait-il pas temps que toutes les entreprises se dotent de l'outil informatique, d'équipements de pointe, et pensent à reformer les utilisateurs clés responsables de la gestion de l'information au quotidien pour une disponibilité et une accessibilité des données en temps réel, de façon fiable, sécurisée et à moindre coût ? D'où le choix du thème « **Gestion de l'information et performance du travail administratif : Etude appliquée à la CRTV, station régionale du Sud** » après observation des pratiques du travail administratif et des sondages des personnels durant nos différents stages académiques. Notre objectif dans les lignes qui vont suivre, consistera à essayer de répondre aux différentes questions ci-dessus mentionnées en ressortant les problèmes réels auxquels se heurtent certaines entreprises en matière de

¹ GIRAULT O., *Organisation Administrative*, Tome 1, Paris, Edition Fourcher, 1988, p.9.

² TCHOUASSI G. *Revue congolaise de gestion*, N°24, 2017, p.63-92

gestion de l'information et de l'organisation administrative ; en montrant qu'un cadre de travail bien aménagé dans l'optique de la satisfaction de l'employé et les compétences de celui-ci à son poste de travail permettent au travail administratif d'être performant. Nous nous appuyerons sur les hypothèses suivantes:

- **Le système d'information influe sur la gestion de l'information ;**
- **L'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif.**

L'intérêt que nous portons à cette étude découle du fait qu'une bonne gestion des informations permet un traitement rapide de celle-ci et une prise de décision dans les délais et, par conséquent, rend performant le travail administratif. L'organisation administrative doit être efficace afin que les usagers soient satisfaits. La célérité doit être de rigueur puisque les usagers désirent toujours un service rapide.

Nous présentons ce travail dans un contexte non expérimental c'est-à-dire que l'étude sur le terrain n'aura pas de possibilité, ni de manipulation, ni de contrôle de variables. Nous nous contenterons de les observer sans intervenir dans le déroulement des événements. Notre population cible est le personnel de la CRTV Station Régionale du Sud.

Les instruments des mesures variables sont l'échelle nominale, ordinale et d'intervalle car nous avons des variables qualitatives et quantitatives. L'instrument de collecte des données est le questionnaire. Les individus sont le personnel administratif de la CRTV SUD. Toutefois, le traitement des données se fera par les outils statistiques (Khi carré de Pearson) et le programme informatique d'analyse des données est le SPSS (Statistique Package of Scientific Sciences).

L'appréciation de la performance du travail administratif n'étant pas une chose aisée, pour mieux l'explicitier, nous allons aborder notre travail en deux grandes parties :

La première, constituée du cadre conceptuel comprend deux chapitres dont l'un sur les éléments théoriques sur la gestion de l'information et le travail administratif ; et l'autre sur les indicateurs de la gestion de l'information dans le travail administratif ;

La deuxième partie quant à elle, repose sur le cadre opératoire et comporte également deux chapitres dont l'un présente le cadre d'étude et la méthodologie de l'enquête; le second présente l'influence de la gestion de l'information sur la performance du travail administratif.

PREMIERE PARTIE : ELEMENTS THEORIQUES SUR LA

GESTION DE L'INFORMATION ET DU TRAVAIL

ADMINISTRATIF

L'information est une donnée stratégique que l'organisation doit gérer. Elle a pour but de soutenir les activités de l'entreprise quel que soit le secteur, particulièrement l'activité administrative qui regroupe toutes les activités permettant le traitement et les échanges d'informations nécessaires à la réalisation des objectifs et au fonctionnement de toute entreprise.

S'intéresser à la gestion de l'information et à la performance du travail administratif est d'une importance capitale pour l'entreprise, car l'entreprise produit un grand nombre d'informations. Or, selon WILSON¹ l'abondance en information ne se mesure pas par des chiffres ou par un poids déterminé, mais plutôt par sa qualité qui est fonction de sa richesse, de son organisation, des hommes qui l'élaborent et de ceux qui l'utilisent.

Notre objectif dans cette partie est de présenter les éléments théoriques sur la gestion de l'information et le travail administratif d'une part, et d'établir la relation entre la gestion de l'information et le travail administratif d'autre part.

CHAPITRE 1 : ELEMENTS THEORIQUES SUR LA GESTION DE L'INFORMATION ET LE TRAVAIL ADMINISTRATIF

Dans ce chapitre nous allons nous attarder sur les concepts de gestion de l'information, du travail administratif et de son évolution, enfin de la performance.

SECTION 1 : DEFINITION DES CONCEPTS ET EVOLUTION DU TRAITEMENT DE L'INFORMATION

1. INFORMATION ET GESTION

1.1. DEFINITION, ROLE ET CARACTERISTIQUES DE L'INFORMATION

DÉFINITION

Le concept « *d'information* » revêt un sens très large et paraît se plier à tous les usages. Il désigne un détail infime aussi bien que la connaissance la plus importante, un renseignement d'ordre pratique aussi bien qu'une notion abstraite.

Selon **G. CHASSE** *l'information* est «*tout renseignement, toute donnée, tout fait susceptible d'améliorer notre connaissance sur un sujet donnée*»³, **O. GIRAULT** Quant à elle la définit comme «*un renseignement utile, précis, exploitable, représenté sur un support (écrit, oral, visuel) susceptible de permettre une prise de décision*»⁴. La nature de l'information est donc double : elle est d'abord un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque ; elle est ensuite une représentation de ce renseignement à l'aide d'un langage et d'un support.

Ces deux définitions sont incomplètes, et **REIX R.** ressort l'aspect négligé par les deux autres auteurs, à savoir que l'information est la matière première du processus de gestion de l'information. Il définit l'information comme : «*un support de connaissance, de compréhension, d'apprentissage et de décision. Elle peut être une représentation du réel sous forme de données, symboles, signes. Elle constitue la matière première de tous processus de gestion : prévisions, planification, organisation, coordination, contrôle, animation.*»⁵ il fait donc de l'information un outil réel lié à la prise de décisions que ce soit au niveau des opérations, à celui du pilotage ou celui de la stratégie.

³ G. CHASSE, *Initiation pratique à l'informatique*, Canada, Edition Guérin, 1982, p.14

⁴ GIRAULT O., *Organisation Administrative*, Tome 1, Paris, Edition Foucher, 1988, P.9

⁵ REIX R. *Systèmes d'information et management des organisations*, Paris, Edition Vuibert, 1995, p25

Néanmoins ces différentes définitions ont un point commun à savoir que l'information est un renseignement, une représentation sur un support des données qui peuvent avoir différentes formes : écrites, orales ou visuelles et qu'elle permet la prise de décision.

Cependant la définition de REIX apparaît plus complète car elle démontre que l'information permet non seulement de prendre des décisions mais elle est aussi la matière première du processus de gestion c'est-à-dire la prévision, la planification, l'organisation, la coordination, le contrôle, ...

En définitive, il convient de retenir que l'information représente les données transformées sous une forme significative pour la personne qui les reçoit; elle a une valeur réelle pour ses décisions et pour ses actions. Les critères suivants permettent de la valoriser :

- La réduction d'incertitude : une information n'a de valeur que si elle réduit le degré d'incertitude ;
- La modification de la décision : une information supplémentaire n'a de valeur que si elle peut modifier une décision ;
- Les effets de la décision : la valeur de l'information réside dans sa capacité à modifier les effets d'une décision.

ROLE DE L'INFORMATION

L'information est à la base de tous les processus de gestion, qu'il s'agisse de prévoir et planifier, organiser, coordonner et animer ou contrôler. C'est un support de connaissance, de compréhension, d'apprentissage, de décision.

Elle constitue aussi un fondement essentiel de la cohésion de l'organisation. L'efficacité globale du système entreprise dépend en effet de la manière dont s'articulent ses différentes activités, comment se prennent les décisions et en fin de compte de la manière que se structure l'information. Dans les entreprises fondées sur la division du travail, un certain partage de l'information est indispensable. Il convient alors de mettre en œuvre des processus de coordination entre individus et entités de l'entreprise et des processus de communication permettant d'assurer la transmission et le partage des informations.

L'importance de l'information est liée au fait qu'elle est nécessaire à la prise de décision et elle permet une meilleure coordination et une plus grande cohésion entre les différentes fonctions de l'entreprise. L'information peut aussi accroître la motivation du personnel, favoriser la cohésion sociale, ainsi que constituer un facteur d'adaptation et de régulation.

CARACTERISTIQUES DE L'INFORMATION

Aussi complète qu'elle puisse paraître, toute information ne peut traduire la complexité des faits et des objets : l'information n'est qu'une représentation imparfaite de la réalité. Cependant, pour mieux répondre aux besoins informationnels de l'entreprise, toute personne qui traite l'information devrait penser à la valeur, l'accessibilité, l'âge, l'exhaustivité, le contenu de celle – ci et la forme sous laquelle elle est présentée. Elle doit posséder certaines caractéristiques.

- **Qualité** : Pour assurer une parfaite gestion de l'entreprise, favoriser la prise de décision et minimiser les dysfonctionnements, l'information doit être pertinente (utile, adaptée au problème posé) ; fiable (complète, à jour, et exacte.) ; fréquente (tenir compte du temps mis pour prendre une décision efficace, et réagir); précise (comporter des détails qui permettent d'agir avec une faible marge d'erreurs) ; et disponible.
- **Coût** : L'information permet de réduire le risque d'erreur dans la prise de décision. De ce fait, elle n'est rentable que si son coût d'acquisition est inférieur au coût de l'erreur possible sans cette information.
- **Nature, forme et support de matérialisation** :
 - Nature : L'entreprise gère des informations de toute nature (commerciale, économique, technique, financière, sociale, culturelle) relatives à son organisation, fonctionnement, environnement ou à ses relations avec les différents acteurs de celle-ci. Ainsi, certaines informations sont produites par l'entreprise directement et d'autres sont fournies par des partenaires ou des organismes spécialisés privés ou publics avec lesquels elle interagit ;
 - Forme : L'information peut être écrite, orale, visuelle ou audiovisuelle et faire l'objet de collecte, de saisie, de stockage, de traitement et de transmission. Elle apporte des éléments de connaissance et offre aux utilisateurs une représentation du réel (objets ou faits, données, symboles et signes).
 - Support de matérialisation : La notion de support ici renvoie au contenant de l'information et à son identification c'est-à-dire un moyen matériel susceptible de recevoir une information, de la véhiculer ou de la conserver, puis de la restituer au moment opportun. Ainsi, nous avons les documents textuels, imagés, sonores et audiovisuels.

1.2. GESTION DE L'INFORMATION : DEFINITIONS ET FONCTION

DEFINITIONS

- **Gestion**

D'après 36 Dictionnaires et Recueils de Correspondances, la gestion est « l'action de gérer, d'administrer. Temps que dure cette action ».

- **Information**

REIX R. dans sa définition de l'information ressort le processus de gestion qui est selon lui la prévision, la planification, l'organisation, la coordination, l'animation et le contrôle.

- **Gestion de l'information**

La gestion de l'information peut donc être définie comme un processus qui permet la prévision, la planification, l'administration, la coordination, l'administration, la composition, le traitement, le contrôle, l'avancement et la décision d'une action.

Quelle que soit la définition que l'on peut donner à la « gestion de l'information », il convient de retenir que c'est un processus, c'est-à-dire un enchaînement logique d'opérations que l'entreprise doit mettre en œuvre en vue d'atteindre son objectif.

Il ressort de ces différentes définitions que « gérer » c'est : prévoir, planifier, organiser, coordonner, composer, administrer, décider, traiter, faire avancer. Donc la gestion est l'action de gérer, ainsi, l'étude de ses fonctions s'avère nécessaire.

FONCTIONS DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Selon **FAYOL H**⁶, la gestion regroupe plusieurs fonctions dont les plus importantes consistent à planifier, organiser, coordonner, contrôler et commander.

Planifier c'est inscrire l'avenir au présent; c'est-à-dire déterminer les objectifs à atteindre, fixer les objectifs intermédiaires, faire connaître ces objectifs.

Organiser c'est répartir les tâches, coordonner les activités, définir les méthodes et les procédures pour l'accomplissement du travail.

Coordonner c'est relier, harmoniser, utiliser les moyens dans la conduite des actions.

Contrôler c'est veiller à ce que tout se passe conformément aux règles établies et aux instructions données.

Commander c'est faire fonctionner le personnel d'une façon plus pratique.

⁶ FAYOL H. *Administration Industrielle et Générale*, Paris, DUNOD, 1979, p36

Ainsi étudié, le caractère vital de l'information pour l'entreprise est une ressource essentielle par conséquent, a le mérite d'être minutieusement traitée par un personnel compétant lors du travail administratif. A quoi renvoie le travail administratif. Son évolution? Quels sont ses liens avec la notion de performance.

2. LE TRAVAIL ADMINISTRATIF ET LE CONCEPT DE PERFORMANCE

2.1. DEFINITION ET ROLE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

DEFINITION

Le travail administratif est le processus qui permet de recenser sur une large base de données d'informations, les éléments nécessaires à la prise de décision. Selon **O. GIRAULT**. Il « *consiste à rassembler des informations élémentaires, à les mettre en ordre et les exploiter pour en tirer une information synthétique permettant de prendre une décision optimale* ».

ROLE

Les auteurs insistent tous sur la complexité à définir le travail administratif, qui est transverse par ses fonctions de coordination et d'articulation. **Jean GERBIER** analyse l'entreprise par services. Avant de définir en détail le rôle des fonctions administratives, il précise l'importance du circuit administratif : « *la satisfaction des besoins de matières des différents services de l'entreprise est organisée sous la forme d'un circuit administratif dont les éléments sont, les services utilisateurs et les services d'approvisionnements (achats, magasins, comptabilité-matières et gestions des stocks)* »⁷. Il détaille également l'aspect « administration » des différentes fonctions (vente, Technique et de production, etc.).

Cet auteur définit les activités administratives par quatre rôles essentiels :

- Saisie de données élémentaires et d'informations élaborées;
- Conservation de données élémentaires et d'informations élaborées;
- Transformation de données élémentaires et d'informations élaborées;
- Transmission de données élémentaires et d'informations élaborées.

Ainsi très concrètement, le travail administratif se fait à travers des documents, des circuits, des opérations. Les activités en sont successivement au simultanément confiées à trois types d'organes de l'entreprise : les services spécialisés communs à l'ensemble de l'entreprise (documentation, courrier, archives, etc....) ; les services spécialisés propres à certaines fonctions de

⁷ J. GERBIER, *Organisation et fonctionnement de l'entreprise*; Éditions Lavoisier, Tec et Doc, 1993, p 365

l'entreprise (administration des ventes, ordonnancement et lancement de la production, etc.) la quasi-totalité du personnel qui tout ou partie de son temps « crée, transmet ou utilise des données et des informations : créations des bons de sortie, rédaction et diffusion des commandes d'achats».

A partir de cette analyse de J. GERBIER, on constate que les principaux services administratifs qui exécutent le travail administratif sont : le service du courrier, le service de la facturation, le service de la paye du personnel, le service de la comptabilité et des factures. L'idée majeure posée ici est que le travail administratif est essentiel dans ses caractéristiques de circulation, transmission et transformation de l'information. L'efficacité du travail administratif est un point nodal du bon fonctionnement et de la performance de l'entreprise, en amont et en aval de ses différents services.

Ces données se retrouvent aussi dans d'autres ouvrages, notamment celle de **G. BRESSI**⁸, il indique que l'organisation administrative doit permettre de :

- Définir et analyser les besoins en information et en réseaux de communication des différentes fonctions de l'organisation;
- Élaborer des procédures organisant la circulation de l'information;
- Concevoir les supports de l'information;
- Analyser les communications formelles et informelles, donc à partir de l'établissement des organigrammes.

Il relie plus directement l'organisation et le travail administratifs du système d'information informatisé ou non « *un système d'information est un ensemble d'éléments matériels et humains qui traitent de l'information* ».

ÉVOLUTION DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Le travail administratif a évolué en trois étapes au fil du temps.

- LE TRAVAIL MANUSCRIT

C'est la période avant 1900, le travail administratif se fait avec la plume d'acier. Les communications se font uniquement sur papier. Les travaux s'exécutent à la main et portent beaucoup plus les calculs et la correspondance. L'activité de la gent masculine est prédominante.

- LE TRAVAIL MECANISÉ

L'exécution du travail administratif est améliorée par l'apparition des outils et matériels mécanisés tels que les machines à écrire, à dicter, à perforer les cartes, à calculer, les photocopieurs,

⁸ G. BRESSI, *Organisation et gestion de l'entreprise*, Paris, Edition Foucher, 1995, p26

les duplicateurs, ici c'est la période qui va de 1900 à 1960. Les machines et les télécopieurs facilitent le travail, mais l'employé intervient à chaque étape du travail.

- LE TRAVAIL AUTOMATISE

De 1960 à nos jours, l'intervention dans un premier temps des terminaux intelligents et portatifs (des ordinateurs), des calculatrices électroniques, des copieurs et des duplicateurs, des machines de traitement de texte, permettent l'automatisation des tâches répétitives (courrier, paie...). L'exécution du travail peut être différée ou par lot.

L'apport des techniques de l'information et de la communication va favoriser la communication de masse. Il convient ici de noter une utilisation du poste clavier écran aussi bien par les hommes que par les femmes, aux divers niveaux de la hiérarchie de l'entreprise.

A partir de 1980 on distingue nettement, l'informatique, la bureautique, et la télématique. A l'heure actuelle, les frontières entre ces trois concepts tendent à disparaître.

De l'apparition de ces nouveaux matériels de traitement de texte, des programmes adaptés à toutes sortes d'applications, il résulte des gains de temps considérables, une productivité accrue et une diminution du coût des travaux administratifs.

2.2. CONCEPT DE PERFORMANCE

La performance, concept très large n'a pas une définition standard, elle varie selon que l'on soit sur un aspect quantitatif ou qualitatif.

DEFINITIONS ET DIMENSIONS DE LA PERFORMANCE

R. LEGENDRE définit le mot **performance** comme « *les résultats obtenus par une personne lors de la réalisation d'une activité dont l'exécution obéit à des règles préétablies* »⁹.

D'après JACQUES¹⁰ **la performance** est « *le rapport de résultats obtenus aux moyens mis en œuvre pour l'obtenir* ».

Pour BOURGOIN¹¹ la performance ne peut s'exprimer que comme un équilibre de paramètres complémentaires et parfois contradictoires décrivant les résultats et les processus d'attente de ces résultats.

Cette conception donne une vision globale indépendante de tous les paramètres internes et externes, quantitatifs et qualitatifs, techniques, humains, physiques et financiers. Celle de cet auteur

⁹ LEGENDRE Renald, Dictionnaire Actuel de l'Éducation, 2^{ème} édition, Guérin (Paris) 1993, Eska (Montréal) 2000

¹⁰ JACQUES, cité par NDZOGOUE B. dans « Le problème de la performance des entreprises en Afrique : rationalité du management et efficacité des entreprises, le cas du Cameroun », thèse de Doctorat, NR, Université de Paris I, 1993

¹¹ A. BOURGOIN « peut-on définir la performance ? », Revue française de gestion, août 1995

est plus complète car elle fait le tour de tous les aspects pouvant être pris en compte pour l'étude de la performance.

En définitive, la performance peut être le degré d'accomplissement des buts, des objectifs, des plans ou des programmes que s'est fixée une organisation. **Toutefois, en gestion, le terme performance se définit comme association entre l'efficacité et l'efficience.**

L'efficacité est le degré d'atteinte des objectifs spécifiques que s'est fixée une entreprise ou une organisation. Ceci dit, une entreprise efficace est celle qui parvient à produire le résultat attendu.

L'efficience quant à elle est le rapport entre les moyens de production employés et les résultats obtenus. Une entreprise efficiente est donc celle qui consomme peu de ressources pour atteindre son objectif (ici il s'apparente à la rentabilité)

Toutefois, la notion de performance est souvent confondue avec les notions qui lui sont voisines : profitabilité, rentabilité, productivité, compétitivité.

DIMENSIONS DE LA PERFORMANCE

Les travaux de NGOUMEYOU¹² sur la performance des entreprises publiques, font ressortir les dimensions de la performance en tant que concept. Nous avons extrait quelques-unes de ces dimensions résumées dans le tableau suivant :

Concept	Approche	Indicateurs	Auteurs
Performance	Quadridimensionnelle	- rentabilité - productivité - profitabilité - efficacité	RICHARD J. RAMBHYJONN
	Multidimensionnelle	- position sur le marché - flexibilité - savoir-faire - qualité de service - coût - productivité - rentabilité - motivation - climat social	LESCA H.

Source : Recherche de NGOUMEYOU, ESSEC Douala, 2000

¹² NGOUMEYOU, « Performance des entreprises publiques », ESSEC, Douala, 2000

LES TYPES DE PERFORMANCES

Il existe plusieurs types de performance (économique, technologique, social et marketing), mais dans le cadre de cette étude, nous nous limiterons aux performances sociale et technologique.

- PERFORMANCE SOCIALE

D'après J. GOCZOL et AL¹³, on dit qu'il y'a une performance sociale dans une entreprise lorsqu'il y'a une bonne rotation du personnel. On la mesure par le nombre d'absences, mieux le taux d'absentéisme et la satisfaction du personnel. Un bon climat au sein du personnel de l'organisation permet une bonne circulation de l'information nécessaire à la bonne marche des activités de l'organisation. Ainsi, on dira qu'une organisation est performante socialement, lorsqu'elle veille à la formation du personnel, à sa mise en confiance, gage d'une volonté de perfectionnement de leur part. La mise sur pied d'un système de motivation améliore les rendements et pousse le personnel à s'impliquer davantage au travail. C'est pourquoi BILONGO et NDZOGOUE¹⁴ pensent que le dialogue social au sein de la firme améliore l'image de la firme et entraîne l'adhésion des collaborateurs à un véritable projet d'entreprise.

- PERFORMANCE TECHNOLOGIQUE

Elle se caractérise par l'utilisation d'équipements récents, à la pointe de la technologie. La réussite de l'entreprise repose donc sur l'optimisation des NTIC. Ainsi, la performance technologie se traduit dans le cadre d'une entreprise par des produits de bonne finalité.

Cependant, la nouvelle tendance de la recherche vise non plus à voir la performance en termes de résultat uniquement mais d'y associer le savoir-faire. Ceci étant, la performance englobe l'efficacité et l'efficience. C'est donc deux notions qui, quelque fois, peuvent être en conflit, mais au fond, elles se complètent. Mises ensemble, elles forment la performance car l'efficacité intègre le savoir-faire pour aboutir au résultat tandis que l'efficience résume en terme de résultat chiffré.

Malgré cela, ces notions sont indépendantes l'une de l'autre. De ce fait, l'objectif de l'évaluation de la performance se présente sous deux aspects : celui lié à l'employé et celui lié à l'organisation. La phase de mise en œuvre de la performance intègre le concept de changement dans le travail quotidien et gérer attentivement l'impact direct et indirect de ces changements afin de maintenir l'efficacité des services dans les entreprises et atteindre les buts de l'amélioration.

¹³ J. GOCZOL et AL, *Stratégies et performance dans un contexte concurrentiel*, Gestion 2000, Juin - août 1998

¹⁴ BILONGO et NDZOGOUE, performance et motivation chez les jeunes cadres camerounais : une étude empirique.

SECTION 2 : RELATION ENTRE GESTION DE L'INFORMATION ET LE TRAVAIL ADMINISTRATIF

1. ORGANISATION DES POSTES DE TRAVAIL

La notion de travail est un héritage direct des principes tayloriens ; c'est l'unité de base de l'organisation, définie par la somme des opérations à effectuer dans un contexte organisationnel stable et aisément prescriptible. Il se caractérise par le rapport Homme/ Machine ; il est défini par l'organisation, indépendamment de la personne qui l'occupe.

Toute l'organisation existe pour réaliser sa « raison sociale », autrement dit sa ou ses missions. Qu'il s'agisse d'une entreprise privée, d'un service public, les personnes qui y sont employées doivent travailler à produire les biens et les services pour lesquels la structure a été créée. Toute structure cherche donc à être efficace et efficiente : c'est-à-dire à produire au mieux ce qu'elle doit produire, au moindre coût. La productivité fut d'abord une notion utilisée pour la production industrielle.

1.1. CARACTERISTIQUES DES ACTIVITES ADMINISTRATIVES

Il n'existe pas de définition précise du travail administratif. Celui – ci est souvent assimilé à la production, la manipulation et le traitement des informations contenues dans divers supports. Le travail administratif est donc présent dans n'importe quelle entreprise¹⁵. A cet effet, certains services y ont une activité purement administrative. On considérera donc que toutes les activités, de quelque secteur que ce soit, dont la matière première et le produit fini sont des informations (sous forme de documents papiers, de données informatique...), appartiennent à la catégorie du travail administratif. Plus généralement, nous dirons que le travail administratif regroupe toutes les activités permettant le traitement et l'échange nécessaire à la réalisation des objectifs et au fonctionnement de toute organisation.

1.2. CONTENU DES POSTES DE TRAVAIL

La simple vue d'un bureau ne permet pas de préjuger du contenu de ce poste de travail. Un poste de travail administratif reçoit des informations, les traite, les restitue et les diffuse. Aujourd'hui pour fonctionner, un poste de travail doit comporter :

- Les fonctions externes : le but du poste et son utilité dans le service sont définis en fonction des attentes des utilisateurs et destinataires ;

¹⁵ PEROCHEAU A., « La simplification du travail administratif », CNAM, mai 2002

- Les objectifs qui sont exprimés de manière quantitative (nombre d'unités d'œuvre) et qualitative (qualité du résultat, mais aussi en terme de délais (durée du traitement et date butoir de remise du travail) et de coût ;
- Les équipements (matériel et installations) nécessaires à l'accomplissement du travail ;
- Les flux d'informations technologiques : informations à traiter pour réaliser le travail ;
- Le processus technologique : ensemble des opérations de traitement des informations (traitements informatiques faisant appel à des logiciels sophistiqués) ;
- L'opérateur : employé appelé à tenir le poste (qualification, ancienneté, expérience...) ;
- Les flux d'informations d'instructions : instruction, consignes accompagnant la réalisation du travail qui complètent le flux d'informations technologiques ;
- Les mémoires externes : informations stockées au poste et nécessaires à l'opérateur pour accomplir sa tâche ;
- Le mode opératoire : l'employé élabore ses propres modes opératoires pour les travaux manuels afin d'être plus autonome par rapport aux modes prescrits.

Concilier ces éléments suppose l'ouverture aux technologies de l'information et de la communication (TIC) afin de rendre fluides les différentes transactions administration.

CONCEPTION DES POSTES DE TRAVAIL

Concevoir un poste du travail en s'appuyant sur la division des tâches repose sur le postulat implicite que l'efficacité de l'organisation sera d'autant plus élevée que la spécialisation du travail est poussée.¹⁶ Concrètement, concevoir le poste du travail c'est répondre à la question quelles tâches pour quel poste de travail ? Ainsi, pour que ces tâches globales soient effectuées de manière optimale, il faut que soit optimisé l'ensemble des activités nécessaires à cette réalisation.

APPROCHES DE LA CONCEPTION DES POSTES DE TRAVAIL

On peut identifier cinq approches possibles de la définition du poste : l'organisation scientifique du travail, la rotation des postes, l'élargissement du poste, l'enrichissement du poste, l'approche sociotechnique. Seul l'enrichissement du poste de travail et l'approche sociotechnique nous intéressent dans le cadre de notre recherche.

- Enrichissement du poste de travail

Afin de satisfaire aux contraintes nouvelles de performance, beaucoup d'entreprises ont cherché à enrichir le travail pour tenir compte du rôle clé que joue la motivation des salariés dans

¹⁶ J.L. PEAUCELLE, Adam SMITH et la division du travail, la naissance d'une idée fausse Edition Harmattan, 2007, 271 Pages.

l'atteinte de leurs objectifs, en matière de qualité. L'enrichissement s'oppose à la spécialisation du travail puisqu'on augmente l'ampleur des tâches. L'individu n'est plus un simple exécutant d'un travail conçu par d'autres ; l'objectif étant d'accroître la motivation et les performances réalisées. Il concerne cinq dimensions¹⁷ qu'il faut prendre en compte simultanément :

- La diversité des compétences requises pour l'exécution du travail ;
- L'identité de la tâche, c'est-à-dire la capacité à effectuer une tâche dans sa totalité et d'obtenir un résultat visible ;
- La signification de la tâche c'est-à-dire la perception que l'employé a des effets de son travail dans l'ensemble du processus de production du service ;
- L'autonomie, c'est-à-dire la capacité à prendre des initiatives et des décisions sur le contenu de son travail et la manière de l'exécuter sans avoir à en référer systématiquement à son supérieur hiérarchique ;
- La connaissance des résultats fournis par le travail c'est-à-dire la mesure par l'employé lui-même et non par un supérieur, des résultats de son travail et de sa performance.

- Approche sociotechnique

L'idée centrale de cette approche selon **HELLRIEGEL et al** est de concevoir les postes en intégrant à la fois les individus et la technologie. C'est en cela que l'approche sociotechnique est considérée comme un prolongement de l'enrichissement du travail. Le modèle consiste alors à constituer des groupes de travail auxquels ont affecté des tâches complètes de production ; cela suppose que les tâches soient structurées dans une optique de groupe, en harmonie avec la technologie et dans le respect des cinq dimensions de l'enrichissement des tâches.

L'approche sociotechnique induit donc une forte incertitude sur la tâche (les salariés se concertent pour définir les modalités d'exécution du travail à effectuer) et une interdépendance réciproque élevée (le travail de chacun au sein du groupe est en relation étroite avec celui des autres membres).

Une réflexion sur les procédures d'élaboration des postes de travail administratif devrait être l'occasion de repenser entièrement l'organisation du travail, la répartition des tâches et des responsabilités. Il est donc à noter que l'amélioration des activités administratives passe par une meilleure instrumentation c'est-à-dire par la mise au point d'outils et de techniques permettant de mieux gérer les ressources disponibles.

¹⁷ HELLRIEGEL, SLOCUM, WOODMAN, *Management des organisations*, Editions De Boeck université, 1992.

L'efficacité du travail administratif doit être évaluée à travers l'atteinte des objectifs préalablement élaborés. Ainsi, dans un service administratif, l'accent doit être mis sur la répartition des moyens en personnel, la communication, la formation et la conduite du changement.

PROCESSUS DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

La conception des postes de travail administratif obéit à trois processus établis par HAUWEL¹⁸ : l'opération, la tâche et l'activité.

Une opération est une suite de mouvements permettant de franchir une étape dans l'avancement du travail. Un descriptif des opérations présente chaque tâche décomposée en énumérant les opérations nécessaires pour l'accomplir.

Une tâche peut regrouper plusieurs opérations pour former une séquence de travail effectué au poste. Les tâches effectuées dans un poste doivent correspondre à ce qui était prévu lors de la création du poste. On doit pouvoir dresser une liste exhaustive des tâches menées par un agent donné que l'on peut quantifier par des moyennes en volume.

L'activité est constituée de l'ensemble des tâches du poste de travail (fiches d'attributions et de fonction). Toutefois, les analyses sus évoquées montrent que la charge du poste du travail mesure le nombre d'opérations nécessaires pour accomplir la totalité des tâches.

L'ampleur d'un poste de travail mesure donc le degré d'autonomie dont dispose un agent pour décider des différentes opérations qu'il va accomplir et de la manière dont il va le faire. L'ampleur sera d'autant plus grande que l'autorité déléguée aux agents sera importante. Les dirigeants devraient donc susciter et accompagner les initiatives de terrain plutôt que de décider à la place du personnel.

2. ORGANISATION DE L'INFORMATION ET SON IMPORTANCE DANS LA GESTION DES ENTREPRISES

À ce niveau nous allons tour à tour étudier le circuit de l'information et l'importance de la gestion dans les entreprises.

2.1. CIRCUIT D'INFORMATION

L'ensemble des circuits d'information d'une entreprise constitue un réseau. Le réseau formel correspond à l'information fonctionnelle (information technique et de gestion), alors que le réseau informel est généralement mieux adapté aux informations de relations humaines.

Le réseau formel est le réseau officiel de l'information conformément à la structure hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise. Il peut être représenté par un organigramme, par des

¹⁸ C. HAUWEL « Gérer les services administratifs et améliorer leur efficacité », Entreprise moderne d'édition, 1988

graphes, par des diagrammes de circulation de l'information. Au sein d'un système hiérarchique, on peut distinguer trois types d'informations entre subordonnés et supérieurs hiérarchiques selon le sens de la communication :

- **L'information descendante** : émise par le supérieur vers le subordonné. Elle peut être informative ou impérative ;
- **L'information ascendante** : émise par le subordonné vers le supérieur. Elle permet au supérieur de jouer le rôle de régulateur et de récepteur en recueillant des idées ;
- **L'information latérale ou horizontale** : transmise entre un émetteur et un récepteur de même niveau hiérarchique.

Le réseau informel est le réseau non officiel de l'information. Il peut véhiculer des informations utiles, de façon non hiérarchique, jouant alors un rôle de régulateur. Mais il peut également véhiculer des informations parasites, nuisibles pour l'entreprise.

Les éléments qui composent un circuit d'information sont :

- **Des flux d'informations**, c'est-à-dire les informations qui transitent dans le circuit ;
- **Des stations**, c'est-à-dire des émetteurs et /ou des récepteurs d'informations.

2.2. IMPORTANCE DE LA GESTION D'INFORMATION EN ENTREPRISE

L'information, comme la connaissance est en soi liée à l'homme, aux groupes humains et à la société. Elle est essentiellement une perception, un regard contextuel et temporel d'une personne ou d'un groupe de personnes sur l'environnement. L'information reste donc fondamentalement volatile, peu fiable, contradictoire, en permanente évolution. Elle ne prend de la valeur que si elle est échangée. Mais pour ce faire, il faut qu'elle soit véhiculée, fixée sur un support (feuille de papier, film ou disque dur d'un ordinateur...).

Afin de cerner le rôle de l'information dans l'entreprise, nous présenterons l'importance de la gestion de l'information et l'apport de cette dernière au sein de l'entreprise.

NOUVELLES DIMENSIONS DU MANAGEMENT

L'information est au cœur du management moderne des organisations. Les entreprises engagées dans la spirale de la mondialisation et de la globalisation, doivent plus que jamais, investir dans la préservation et le renforcement de leur capital de savoir. Ceci passe par une gestion rigoureuse, mais aussi inventive de leurs flux informationnels et de leurs patrimoines immatériels.

Dans le monde actuel, les performances des entreprises sont conditionnées aujourd'hui par le capital de connaissances et la capacité de s'adapter à l'environnement et aux exigences de la compétitivité. Les entreprises soucieuses de rester en vie et améliorer leur rendement en faisant face

à la globalisation de la concurrence, se trouvent obligées de revoir les techniques caduques de management et les substituer par la nouvelle conception de management qui consiste à gérer un portefeuille de « compétences génériques ». Il s'agit selon **DRANCOUR**¹⁹ « d'un ensemble complexe de savoir, de savoir-faire, de connaissances développées avec les temps par la pratique et validées par la réussite dans les différents métiers de l'entreprise ».

LA FONCTION INFORMATION DANS L'ENTREPRISE

Dans le contexte des entreprises et organisations économiques en général, il y a lieu de citer l'ouvrage fondamental de **DAVID et SUNNTER**²⁰ : la gestion de l'information dans l'entreprise dans laquelle les deux auteurs ont démontré que c'est la fonction - information qui alimente toutes les activités de l'entreprise en gérant l'ensemble des flux internes et externes de l'information. Cette fonction-information est destinée à résoudre les problèmes de l'information qui peuvent se poser à n'importe quelle entreprise et ceci en remplissant certains objectifs entre autres : innover, améliorer la qualité, assurer la sécurité, diffuser les résultats. La mise en place de cette fonction - information passe obligatoirement par une analyse efficace des objectifs de l'entreprise et une conception claire de la politique de son développement. Elles peuvent se réaliser selon les étapes suivantes :

- Sélection des objectifs des informations ;
- L'affectation des informations aux décideurs, et les personnels d'encadrement et d'exécution ;
- Evaluation des besoins en information ; ceux liés aux programmes, aux prévisions de l'entreprise et de l'environnement économique, politique et juridique ;
- Une bonne connaissance des activités, des projets de destinations, les difficultés et les attentes informationnelles.

C'est à partir de ces points qu'il serait possible d'élaborer un schéma directeur de la fonction - information qui détermine les priorités, les besoins réels et les moyens de l'entreprise en matière d'information et ceci dans le but d'assurer sa performance.

Nous pouvons aussi citer l'ouvrage de **HUNT et VAHE**²¹ L'enseignement stratégique au service de notre entreprise dans lequel les deux auteurs mettent l'accent sur le concept d'information. La globalisation des marchés, produits et services s'accompagne d'un flot

¹⁹ DRANCOUR M., « le méta management », Futur bles, N°218. 1997

²⁰ DAVID A. SUTTER E., *La gestion de l'information dans l'entreprise*, Paris, AFNOR, 1985

²¹ HUNT C. et VAHE Z., *Le renseignement stratégique au service de votre entreprise*, Paris, Ed. FIRST, 1990

d'informations. Mais toutes ces informations ne sont pas pertinentes et utiles pour les entreprises. Il faut donc choisir soigneusement des informations à utiliser.

Après avoir étudié les concepts de bases sur la gestion de l'information et le travail administratif, nous avons démontré que l'organisation des postes de travail est un atout important dans la gestion de l'information, et de la performance du travail administratif.

Nous allons à présent aborder le second chapitre de notre travail qui sera constitué particulièrement des indicateurs de la gestion de l'information dans le travail administratif. La première section sera consacrée au système d'information et le second aux moyens utilisés lors du travail administratif.

CHAPITRE 2 : LES INDICATEURS DE LA GESTION DE L'INFORMATION DANS LE TRAVAIL ADMINISTRATIF

Dans ce chapitre nous allons étudier dans un premier temps le système d'information, son objet et son organisation. Et en second lieu nous allons décrire les moyens appropriés pour la gestion de l'information.

SECTION 1 : LE SYSTEME D'INFORMATION

1. OBJET DU SYSTÈME D'INFORMATION

Un système d'information est : « *l'ensemble des ressources structurés pour acquérir, traiter, mémoriser, transmettre et rendre disponible l'information dans et entre les organisations* »²².

Par système d'information, nous considérons à la fois les informations (au sens le plus large du mot) utilisées par l'entreprise et l'ensemble des moyens mis en œuvre pour gérer ces informations. L'objet d'un système d'information est double d'une part, satisfaire les besoins informationnels de l'entreprise et d'autre part, favoriser la communication.

1.1. SATISFAIRE LES BESOINS INFORMATIONNELS DE L'ENTREPRISE

Le système d'information doit satisfaire les besoins informationnels quels que soient la nature de l'information et le niveau hiérarchique concerné. Différentes sources d'information sont alors utilisables.

²² R. REIX *Système d'information et management des organisations*, Vuibert 1ere édition, 1995 367 Pages.

LES BESOINS INFORMATIONNELS

Les besoins en information d'une entreprise sont variés. Ainsi, pour une même opération (décision d'achat d'un nouveau matériel par exemple), des informations de nature différente sont souvent nécessaires. Généralement, on distingue différents types d'informations. Notamment l'information technique, l'information juridique, l'information mercatique, l'information humaine et sociale, l'information à caractère économique et enfin l'information logistique.

Combien d'erreurs, de temps perdu, de travail inutile du fait qu'on ignore si l'information nécessaire existe, et où il est possible de se la procurer ! C'est pourquoi, pour répondre aux besoins informationnels, l'entreprise doit connaître les différentes sources d'information possibles et utiles.

LES SOURCES D'INFORMATION

- LES SOURCES INTERNES D'INFORMATION

L'entreprise dispose d'une masse importante d'informations qu'elle ne pense pas toujours à utiliser. Ainsi, le personnel, les documents internes (les documents commerciaux, les documents comptables) constituent une véritable source d'information.

- LES SOURCES EXTERNES D'INFORMATION

Les sources externes d'information sont très nombreuses. La difficulté réside ici dans la sélection de ces sources à partir de critères tels que la qualité de l'information, son coût, son délai d'obtention. Les informations disponibles peuvent avoir un caractère général ou spécialisé. De plus le développement de la télématique (minitel, vidéotex) a permis l'accès rapide et direct à ces informations regroupées dans un ensemble appelé banques de données informatisées.

1.2. FAVORISER LA COMMUNICATION

Un système d'information efficace doit favoriser les échanges d'informations par la mise en place des structures mieux adaptées et une politique d'information et de concentration.

STRUCTURES MIEUX ADAPTEES

Des structures rigides, une centralisation trop forte, un nombre élevé de niveaux hiérarchiques sont autant de freins à la communication. L'organisation de l'entreprise doit donc favoriser la communication par la mise en place d'une structure souple et de petites unités à dimension humaine et d'une structure décentralisée.

POLITIQUE D'INFORMATION ET DE CONCERTATION

Un bon système d'information repose sur une culture d'entreprise communicante, tant sur le plan interne (favoriser l'échange d'informations nécessaires à la gestion courante, créer et entretenir le sentiment d'appartenance à l'entreprise et accroître les produits, développer l'image de l'entreprise), que global (l'entreprise ne différencie plus la cible interne et la cible externe). Elle considère qu'elle doit véhiculer le même message et la même image quel que soit le public auquel elle s'adresse.

L'information ne peut correctement jouer son rôle que dans le cadre d'un système d'information qui remplit sa fonction, son objet, grâce à une organisation adéquate.

2. ORGANISATION D'UN SYSTEME D'INFORMATION

2.1. ROLE DU SYSTEME D'INFORMATION

Le système d'information recherche, capte, mesure des faits, extrait leur contenu informationnel. Les stations informationnelles (centre émetteur ou récepteur d'information) utilisent l'information pour diverses raisons déjà évoquées, c'est-à-dire non seulement pour remplir leur fonction, mais aussi pour assurer une régulation efficace. Pour faire face à cet état de chose les stations peuvent recevoir, consulter, contrôler, transformer, produire, transmettre de l'information.

Ainsi, les stations assurent la gestion de l'information. Cette gestion peut comporter différentes tâches possibles que l'on regroupe généralement ainsi qu'il suit.

LA COLLECTE ET LA SAISIE DE L'INFORMATION

- La collecte

La collecte est l'opération qui consiste à collecter les informations pour leur transmettre à leur lieu de saisie. Les problèmes posés par la saisie et la collecte sont essentiellement constitués de la capacité et la fiabilité des supports ; de la rapidité et la fiabilité de la saisie et de la collecte ; enfin du coût global.

- La saisie

« La saisie correspond à l'enregistrement temporaire ou permanent des informations sur un support »²³ Cette information peut être facilitée par une codification de l'information. Les principaux canaux sont :

²³ DINOT H., M.H. TEXIER, (1989) *Les Méthodes Administratives*, Paris, Édition Fourcher, P 70.

- La mémoire humaine ;
- Le papier (feuille, fiche, imprimé) ;
- Les tableaux ;
- L'informatique...etc.

La saisie est une opération longue et génératrice d'erreurs, donc coûteuse. Elle doit se faire avec soins car c'est une opération délicate. Eu égard à cet état de chose, nous pouvons citer la saisie manuelle, la saisie mécanisée, la saisie assistée, et la saisie automatique.

LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Le traitement de l'information est la réunion de matériels et de procédures, et le cas échéant de personnes, organisés de façon à accomplir un ensemble de fonctions déterminées de traitement de l'information.²⁴

Le traitement de l'information doit être assuré par un personnel qualifié à cet effet. Le matériel permettant de traiter les informations (les données chiffrées et les données littérales, traitement arithmétique et traitement logique) relèvent de la même technologie ; cependant nous pouvons avoir comme outils de traitement les moyens suivants :

- les algorithmes ;
- les organigrammes de programmation ;
- les organigrammes de données ;
- le texteur et le tableur logiciels d'application de l'ordinateur...etc.

Le traitement des informations n'est effectué manuellement que lorsqu'il s'agit des opérations simples, courtes et non répétitives. Chaque fois que le volume d'informations est important, que les opérations sont complexes, on utilise un matériel adapté. Seuls les ordinateurs permettent un véritable traitement de l'information afin de permettre aux stations de mieux gérer l'information avec rapidité, et de façon décentralisé. C'est l'informatique qui permet une meilleure cohésion fonctionnelle par la possibilité d'un partage plus aisé de l'information.

²⁴ AFNOR (Association Française de Normalisation)

LA TRANSMISSION ET LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

La transmission de l'information consiste à la faire passer ou à l'acheminer d'une personne à une autre ou à un groupe de personnes précis; ou encore d'un lieu à un autre. Exemple : un patron transmet des consignes à sa secrétaire. La diffusion de l'information quant à elle consiste à la répandre, à la propager à un public relativement large. Exemple : diffusion du journal de 20h30min à la CRTV, communiqué du Directeur de l'ENSET aux étudiants.

Il ressort de ces deux définitions que transmission et diffusion de l'information ont un objectif commun, celui de communiquer, de mettre de l'information à la disposition du ou des concernés.

LA CONSERVATION DE L'INFORMATION

Conserver c'est stocker les informations pour un traitement ultérieur. La conservation des documents est très importante car la trace écrite reste et sert de preuve lors d'un litige. L'information est la matérialisation de la vie quotidienne de l'entreprise qui nous permet de connaître plus tard ce qui s'est passé. C'est pour cette raison qu'il est fondamental de conserver soigneusement ces données. Outil de décision par excellence, l'information doit être conservée pour pouvoir servir de guide aux actions futures de l'entreprise. Elle est très souvent réutilisée grâce aux moyens de conservation tels que les fichiers, les supports perforés, les supports magnétiques, les microformes et les banques de données.

LA RECHERCHE DE L'INFORMATION

Au sens de R. LEGENDRE, **La recherche** s'entend être « *une opération menée en vue de retrouver un élément déterminé dans une structure de données* »²⁵. Pour faciliter la recherche, on a souvent recours à deux formes de recherches : la recherche manuelle et la recherche automatique.

Recherche manuelle s'effectue selon les étapes suivantes : la consultation du répertoire, l'extraction, et la remise en place. Lorsque la consultation est terminée, le document doit être réintégré dans le dossier.

La recherche automatique quant à elle est centrée sur la consultation d'une banque de données. Le matériel que l'on utilise est : le Minitel, le Micro-ordinateur, et le Télétel.

Les moyens du système d'information sont **matériels** (machines de bureau, plannings, machines à calculer, machines comptables, facturières, perforateurs de cartes ou de bandes, encodeurs...) et **humains** (personnel). Nous allons à présent nous intéresser à cet aspect de la gestion de l'information.

²⁵ R. LEGENDRE, (1993), *Dictionnaire Actuel de L'éducation*, Édition Guérin Eska, Montréal, p.362.

2.2. MOYENS DE GESTION DE L'INFORMATION

LES RESSOURCES HUMAINES

Dans une entreprise le capital humain tient une place prépondérante; ce sont les employés qui exécutent le plus gros du travail administratif ainsi que d'autres tâches pour la bonne marche de celle-ci. Et **Michel NOBBLECOURT**²⁶ va dans le même sens quand il fait cette observation « *Dans la bataille de la compétitivité, les entreprises redécouvrent que le potentiel humain est un atout, que la richesse des hommes est un facteur de réussite. L'investissement dans le capital humain est aujourd'hui un investissement majeur...une entreprise tient sa valeur et son efficacité d'abord des hommes qui y travaillent...* ». Dans les lignes qui suivent nous allons nous intéresser à la gestion des ressources humaines et à l'évaluation du personnel.

- **La gestion des ressources humaines**

La gestion du personnel englobe toutes les activités relatives à la sélection, la formation, la promotion et la rémunération du personnel. Elle s'intéresse à la carrière d'un individu, c'est-à-dire le cheminement de celui-ci dans la hiérarchie²⁷.

La sélection consiste à pourvoir les postes de travail en personnel compétent. Elle comporte analyse des postes à pourvoir; la recherche des candidatures; et l'évaluation des candidats.

L'analyse du poste à pourvoir fait référence à la station de travail, qui est définie comme un ensemble de matériels et d'équipements destinés à la réalisation d'un objectif particulier. Son analyse doit faire ressortir les tâches professionnelles qui la caractérisent, auxquelles seront ajoutées les aptitudes à exiger des postulants. Cette analyse permettra d'établir la fiche d'attribution ou description de fonction et le profil de poste.

La fiche d'attribution (*annexe 1*), précise des tâches assignées à un poste, ces énumérations permettent à chacun de connaître : ses fonctions et leurs limites; les travaux qu'il peut exécuter en toute autonomie et ceux pour lesquels sa latitude décisionnelle est limitée; ainsi que ses responsabilités. Elle est utilisée pour les tâches répétitives. Le descriptif de fonction (*annexe 2*) quant à lui est utilisé pour un poste de responsabilité, il est formulé en des termes plus généraux tels que « direction, contrôle, coordination ». Il insiste sur les communications avec les supérieurs (comptes rendus, rapports), les subordonnés (directives, contrôle, animation et formation, coordination,

²⁶ Michel NOBBLECOURT, le monde du 5 octobre 1988, cité par André DJOFEN, *Les Méthodes Administratives Et Commerciales Tle G1*, 2008, p.61.

²⁷ André DJOFEN, *Les Méthodes Administratives Et Commerciales Tle G1*, 2008, p.63.

appréciation et notation), et avec les collègues (comités de travail). Les exemples de conception de ces fiches sont présentés en annexes.

Le profil de poste (*annexe 3*) est un ensemble d'aptitudes exigées pour un poste permettant de sélectionner les candidats, c'est aussi un graphique illustrant les aptitudes et leur niveau d'appréciation. Comme toute illustration, le graphique doit être suggestif, aéré et communicatif car c'est un outil de travail pour le responsable du personnel ou des ressources humaines.

Les candidats à un poste vacant peuvent provenir de l'entreprise même ou de l'extérieur.

Lorsque la recherche est en interne, les candidatures sont constituées par les demandes du personnel se trouvant à un rang inférieur au rang du poste à pourvoir. Ce recrutement interne facilite la promotion du personnel, mais présente un inconvénient : il multiplie les postes à pourvoir et se termine toujours par un recrutement externe.

Lorsqu'elle est externe, elle peut être spontanée c'est-à-dire des demandes d'emplois envoyées par les postulants ou insérées dans les journaux, elle peut aussi être sollicitée c'est-à-dire faite par annonces dans les journaux, demandes adressées aux écoles, une formation correspondant au poste à pourvoir. Cette formule est efficace si l'offre n'est pas anonyme. Elle est rapide, mais onéreuse et peut favoriser la formation des clans (staff sortant de la même école). Elle peut enfin être recueillie auprès des agences pour l'emploi.

Après la collecte des candidatures, il faut les apprécier.

L'évaluation des candidats commence par un examen du dossier (diplôme, expérience professionnelle, curriculum vitae ou stuporeuse, certificat médical).

L'étude du dossier est complétée par des :

- Examens professionnels;
- Tests psychotechniques (de réussite, analytique, synthétique, d'observation, analogique), tests objectifs ou quantitatifs, tests subjectifs ou qualitatifs;
- Entretiens qui permettent de corriger le caractère trop systématique des tests.

Les candidats retenus sont soumis à un essai (15 jours pour les ouvriers, 1 mois pour les employés, 3 à 6 mois pour les cadres) à l'issue duquel ils sont définitivement recrutés et suivis méthodiquement durant leur séjour dans l'entreprise.

- Évaluation du personnel

Elle a pour rôle :

- D'analyser le comportement du travailleur et de contrôler son efficacité à son poste de travail;
- De procéder à la promotion des agents manifestant des capacités supérieures à celles exigées par leurs postes actuels;

Si l'on découvre des insuffisances, on y remédie par des conseils, une mutation à un poste mieux adapté, ou par un complément de formation.

La formation du personnel a pour but d'accroître la productivité et le rendement, et d'améliorer le climat social par une intégration réelle et rapide du travailleur.

Une politique de formation du personnel nécessite l'établissement d'un plan de formation et le respect de la législation du travail. Le plan de formation doit prévoir à court et à moyen terme les besoins de formation par catégorie de personnel. Ainsi il faut recenser les besoins au moyen d'enquêtes, de questionnaires, de sondages qui permettront de déterminer le nombre de postes à pourvoir et d'établir le profil théorique de l'occupant éventuel. Ensuite analyser les besoins ceci à travers les types de formation qui sont : la formation générale : initiation à l'informatique; la formation spécifique : initiation sténo anglaise; et *la* formation humaine et psychosociologique : réservée aux animateurs.

La loi astreint les entreprises à la formation de leur personnel. Elle définit les catégories de besoins, préformation ou préparation à la vie professionnelle, adaptation, promotion, prévention pour les emplois menacés, conversion et conditions pour bénéficier d'un congé de formation.

LES MATÉRIELS DE TRAITEMENT

Après avoir étudié dans un premier temps la gestion des ressources humaines dans la gestion de l'information et le travail administratif, nous allons nous pencher à présent sur les matériels dédiés au traitement de l'information.

Une station de travail comporte en plus du petit matériel de bureau, soit un micro-ordinateur autonome, soit un terminal clavier écran connecté à l'ordinateur central; une imprimante; éventuellement des équipements destinés à accroître les possibilités du poste de travail. Nous allons à présent nous pencher sur l'étude du matériel le plus utilisé dans la gestion de l'information, l'ordinateur.

- L'ordinateur

L'ordinateur est une machine de traitement de l'information susceptible d'effectuer sans l'intervention humaine des calculs et des choix de comportement et dont la mémoire permet d'enregistrer, en plus des données, l'ensemble des instructions d'un programme.

L'informatique permet d'automatiser certaines tâches administratives, c'est-à-dire de les exécuter sans l'intervention humaine. Les ordinateurs possèdent toute la même structure générale : une unité centrale et des organes périphériques.

La communication « homme machine » se fait par l'intermédiaire des périphériques d'entrée. Ce sont, entre autre : le clavier, la souris, les lecteurs correspondant aux divers organes de mémorisation. Ils permettent à l'opérateur de communiquer les informations à la machine, les données reçues sont stockées en mémoire interne

Le processeur, organe électronique miniaturisé exécute les instructions du programme : les données à traiter transitent de la mémoire interne à l'unité de traitement; les résultats sont transmis à la mémoire interne, puis, selon les ordres du programme ou de l'opérateur, enregistrés sur une mémoire externe (disquettes, CD-ROM, ou clés USB) ou dirigés vers un périphérique de sortie (écran, ou imprimante).

La communication « machine → homme » se fait par l'intermédiaire des périphériques de sortie, ce sont entre autre : l'écran, l'imprimante.

- Les logiciels

Posséder le matériel (**hardware**) n'est pas suffisant, il faut savoir s'en servir. On appelle logiciel (**software**) l'ensemble des programmes, des procédures et règles relatives au fonctionnement d'un système de traitement de l'information.

Dans tout traitement informatique, le matériel (**hardware**) est mis en œuvre par un ensemble de programmes qui constituent le logiciel (**software**). L'ordinateur est pourvu d'un logiciel de base nécessaire à son fonctionnement et les logiciels d'application.

Le logiciel de base ou logiciel d'exploitation est l'ensemble des programmes de l'ordinateur.

Le logiciel d'application quant à elle permet à l'ordinateur d'exécuter les tâches spécialisées. Les grands types de logiciel d'application sont :

- Les logiciels généraux (horizontaux) qui sont **les logiciels de traitement de textes, le tableur, le grapheur, le système de gestion de base de données (SGBD,) le logiciel PAO.**

- Les logiciels d'application (verticaux) : ce sont les logiciels couvrant une application générale. Pour une activité commune à toutes les branches professionnelles, ce sont : les logiciels comptables; de gestion commerciale; de dépouillement d'enquêtes; de PREAO (présentation assistée par ordinateur) pour la préparation visuelle, des diaporamas; de gestion documentaire et les logiciels de dictée personnelle. Pour les activités d'une branche professionnelle ce sont : les logiciels médicaux : gestion des dossiers clients, caractéristiques des médicaments; des logiciels des restaurants.

Après l'étude portée d'une part sur le système d'information et d'autre part sur les éléments constitutifs d'un système d'information, nous allons à présent étudier les aspects qui rendent performant le travail administratif.

SECTION 2 : RELATION ENTRE LES INDICATEURS DE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LE TRAVAIL ADMINISTRATIF

1. L'AUTOMATISATION DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

Les administrations s'accordent pour faire de l'organisation du travail un enjeu majeur dans les conditions nouvelles de l'environnement, mais elles se sentent encore bloquées par les inerties et les résistances issues des structures antérieures de l'organisation. Ceci étant, il s'en suit un problème de performance tant au niveau des traitements des informations qu'au niveau de la définition claire des postes de travail. L'enjeu de la définition des postes est donc de concevoir l'organisation optimale du point de vue technique, économique et humain.

L'information modifie de nombreux postes de travail et en crée de nouveaux. Pour occuper ces postes, les travailleurs devront donc acquérir des qualifications nouvelles (formation scolaire, apprentissage sur le tas pendant le travail ; acquis professionnels grâce à l'expérience).

La maîtrise de l'information est un enjeu majeur pour les entreprises, elle s'exerce tant au niveau opérationnel que décisionnel et stratégique. Pour les opérationnels, la connaissance de l'information est une composante indispensable de la conduite de leur activité.

Le traitement de l'information est une activité essentielle dans les sociétés modernes. Une partie du temps actif d'un individu est employé à enregistrer, rechercher, manipuler et acquérir de l'information. Les entreprises ont intérêt à tirer parti des systèmes d'informations pour améliorer la

circulation de l'information entre services et entre institutions.²⁸ Ainsi, la communication entre les entreprises et les citoyens pourrait être améliorée.

Les enjeux d'un projet de systèmes d'information sont très souvent organisationnels notamment améliorer la performance d'une activité, accélérer les flux, réduire les coûts, garantir la qualité homogène du service et enfin donner une réponse rapide à l'utilisateur.

1.1. SYSTEMES DE GESTION D'INFORMATION DANS LES ENTREPRISES

Un système d'information de gestion sera considéré comme, un système « utilisateur machine » intégré qui produit de l'information pour assister les êtres humains dans les fonctions d'exécution, de gestion et de prise de décision.

Pour déterminer le degré de performance des systèmes d'information, il se pose un problème d'agrégation auquel on évalue la performance. Les entreprises et les organisations ne peuvent utiliser efficacement les systèmes d'information informatisés que si elles s'y adaptent par une modification de leurs structures et de leurs politiques internes.

Les principaux éléments physiques d'un système informatisé sont constitués par le matériel informatique, les procédures, les modèles et le personnel. Ainsi, l'acquisition efficace des informations utiles requiert des ressources réelles tant financières qu'humaines.²⁹

Cependant, les systèmes d'information vont imposer une mutation des règles qui s'appliquent aux entités dont font partie les individus. Car, plus les services sont cloisonnés et l'organisation fragmentée, plus il faudra d'efforts, de demandes d'autorisation pour obtenir l'information.

1.2. ENJEUX DE L'AUTOMATISATION DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Afin de percevoir et de comprendre l'ampleur des changements engendrés par l'introduction de systèmes informatisés dans le monde du travail, l'on ne saurait les réduire à l'apparition de nouveaux équipements sans aborder le système informatisé comme un processus social. L'étude d'un certain nombre d'enjeux sociaux devrait permettre de prendre la mesure des bouleversements engendrés par l'informatisation. On va donc informatiser pour augmenter la productivité et la compétitivité des entreprises, pour améliorer l'efficacité des services dans les entreprises, pour freiner la croissance des coûts salariaux, réaliser l'engagement maximal des machines et développer de nouveaux services. Cette informatisation devrait conduire à une meilleure qualité des services, à plus de souplesse et de flexibilité.

²⁸ G. TCHOUASSI *Revue congolaise de gestion*, N°24, 2017, p.63-92.

²⁹ S. RIBAS *Géoéconomie* N°52, 2010, P.55-70.

La recherche d'une amélioration des conditions de travail est mentionnée par certains chefs d'entreprises comme un facteur favorisant l'informatisation.

CATEGORIES DE PERSONNES CONCERNEES

Les techniques informatiques sont utilisables dans tous les secteurs du monde du travail et pour toutes les fonctions. L'informatisation modifie profondément l'organisation des postes de travail : certains postes sont supprimés; d'autres changent de façon importante quant à leur contenu et à leur qualification; enfin de nouveaux postes apparaissent. Le processus d'informatisation est déjà amorcé dans les organisations privées entraînant ainsi des changements dans le contenu et l'organisation du travail, les qualifications et les conditions de travail, le marché de l'emploi et la formation sans oublier le contrôle des travailleurs. Ce processus devrait se généraliser à toutes les entreprises.

CONTENU DU TRAVAIL

Les systèmes informatisés intègrent tout ou partie des savoirs et savoir-faire des travailleurs. Le développement du taylorisme avait conduit à transférer les savoirs et savoir-faire des ouvriers vers les machines ainsi que les bureaux d'études et des méthodes des entreprises.

L'informatique accélère et amplifie ce mouvement avec l'accumulation des savoirs et savoir-faire dans les logiciels. Le contenu du travail de l'employé sera pour l'essentiel déterminé par le choix des fonctions et des tâches que l'on décide d'informatiser. On ne pourra ainsi intégrer à la machine que les tâches répétitives, fastidieuses, pénibles, plus les systèmes sont informatisés, plus ils exigent d'être conduits et entretenus par des opérations hautement qualifiées.

ORGANISATION DU TRAVAIL

En ce qui concerne l'organisation du travail, il est nécessaire de faire des choix. Va-t-on étendre le système taylorien au secteur tertiaire ou bien va-t-on mettre en œuvre de nouvelles formes d'organisation de travail (enrichissement des tâches, équipes semi autonomes...) ? Choisira-t-on un mode d'organisation qui permette de développer la coopération entre ceux qui pensent et ceux qui agissent ?

Une telle organisation permettrait de traiter avec infiniment plus d'efficacité les pannes et les aléas de la production si fréquents dans les systèmes à haut degré d'automatisation. L'informatisation du monde du travail appelle donc de nouvelles formes d'organisation tant d'un point de vue humain, que technique et économique.

QUALIFICATIONS ET FORMATION

On appelle qualification, l'ensemble des éléments définissant les capacités Pour occuper ces postes, les travailleurs : La formation (initiale et permanente) par l'appareil scolaire ; l'apprentissage sur le tas, pendant le travail et les acquis professionnels grâce à l'expérience.

Les qualifications nécessaires pour occuper les postes de travail informatisés dans un bureau dépendent essentiellement des choix qui ont été faits en matière de contenu et d'organisation du travail. L'informatisation modifie de nombreux postes de travail et en crée de nouveaux. Pour occuper ces postes les travailleurs devront acquérir des nouvelles qualifications.

Pour ce qui concerne la formation d'un personnel qualifié apte à occuper les postes de travail modifiés ou créés par l'information, il est nécessaire de mettre en œuvre une politique de formation ambitieuse et diversifiée.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Dans le secteur industriel, les systèmes de production informatisés peuvent contribuer à améliorer les conditions de travail dans la mesure où ils permettent d'éloigner l'homme de la matière à travailler ou du produit à fabriquer.

Grâce en particulier à la bureautique et à la conception assistée par l'ordinateur (CAO) aussi bien dans le secteur secondaire que dans le secteur tertiaire, un certain nombre de tâches intellectuelles fastidieuses et répétitives peuvent être maintenant effectuées par la machine, ce qui constitue un facteur d'amélioration des conditions de travail. Cependant, aujourd'hui, la communication homme ordinateur se fait quasi exclusivement par l'intermédiaire du système écran clavier.

D'un autre côté, l'utilisation du micro-ordinateur, le travail sur des équipements informatiques peut engendrer fatigue physique, visuelle et nerveuse. Le contenu et l'organisation du travail ainsi que le degré de qualification des personnels influent également sur les conditions de travail.

2. COORDINATION DES ACTIONS ADMINISTRATIVES PAR LES SYSTEMES D'INFORMATION

Matériel, logiciels et outils de communication sont nécessaires au fonctionnement des systèmes d'information. Les systèmes d'information peuvent avoir un impact dans les principes de fonctionnement s'ils modifient l'efficacité relative des différents postes.

Bien entendu les technologies à elle seule ne peuvent entraîner un changement de procédures. L'automatisation des procédures administratives est fondamentale dans l'activité de l'entreprise. Sans les procédures administratives, le fonctionnement quotidien de l'entreprise serait impossible et les activités de gestion ne disposeraient d'aucune information.

2.1. SYSTÈME DE GESTION : INSTRUMENTS DE GRANDE EFFICACITÉ

A la base des systèmes d'information de gestion, il existe toujours un traitement administratif des faits élémentaires, communément appelé transactions qui se produisent dans l'organisation ou qui l'intéressent. Ces faits élémentaires appartiennent au système opérant, c'est-à-dire au monde réel dans lequel les hommes et les machines produisent.

Les systèmes d'informations interviennent sur l'efficacité relative des principes de mesures où elles modifient inégalement leur coût. Compte tenu de leur caractère plus intensif en information, l'autorité et les incitations constituent des principes dont l'efficacité est à priori renforcée par les systèmes d'informations.

2.2. BUREAUTIQUE COMMUNICANTE

La bureautique est définie comme l'ensemble des techniques qui permettent d'automatiser tout ou une partie de la communication écrite ou orale dans les bureaux (système de traitement de texte, télécopieurs, téléconférences, photocomposition, réseaux locaux, courrier et agenda électronique). Quand on parle de la bureautique il est nécessaire de distinguer les systèmes intégrés avec l'ordinateur central et réseau local sur lequel sont connectés de nombreux terminaux et les systèmes monoposte.

Au début des années 90 la mise en réseau des micro-ordinateurs a enfin confronté la bureautique aux exigences de cohérence du système d'information : Pour toute donnée importante, seule doit exister sur le réseau une mesure définie et tenue à jour par le propriétaire de la donnée.

Notre étude jusqu'à ce niveau a consisté à passer en revue les concepts sur la gestion de l'information et du travail administratif. Il serait impérieux de savoir à présent comment la gestion de l'information est faite au sein de la CRTV Station Régionale du Sud. Telle sera l'objet de notre préoccupation dans la partie suivante.

DEUXIEME PARTIE : INFLUENCE DE LA GESTION DE **L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL** **ADMINISTRATIF**

Le système d'information est de plus en plus utilisé dans les entreprises comme outil d'amélioration du fonctionnement des activités. L'analyse des processus, l'organisation des tâches, l'optimisation des procédures, sont devenues des aspects essentiels de la gestion de l'information dans une entreprise et à la performance du travail administratif.

Cette partie permet d'appréhender la méthodologie, la présentation du cadre d'étude et l'évaluation des indicateurs de la gestion efficace de l'information et de la performance du travail administratif.

Elle comprend deux chapitres : le cadre d'étude et la méthodologie de l'enquête (chapitre 3) et la présentation des résultats, interprétation et suggestions (chapitre 4)

CHAPITRE 3 : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

La recherche que nous effectuons sur la gestion de l'information et la performance du travail administratif à la CRTV-SUD dans la ville d'Ebolowa dans la Région du Sud s'appuie sur les méthodes et outils de gestion de l'information dans les entreprises. Ce chapitre est donc consacré à la présentation sommaire de notre échantillon et à la méthodologie de l'étude.

SECTION 1 : CADRE D'ETUDE ET COLLECTE DES DONNEES

1. CADRE D'ETUDE

1.1. PRESENTATION DU LIEU

La station régionale de la CRTV SUD est un complexe de diffusion composé ainsi qu'il suit :

- Un centre de production basse fréquence située à Ebolowa au quartier Ekit Mbôn ;
- Une chaîne de proximité FM dénommée « WAVE FM » qui dessert le Département de l'Océan
- Sept centres de diffusion FM-TV situés à Ebolowa, Kribi, Lolodorf, Ambam, Sangmelima, Mvomeka'a et Djoum

La Station Régionale de la CRTV Sud à sa tête un Chef de station, mais également un Chef de département technique, quatre Chefs de services opérationnels et sept Chefs de centres de diffusion.

1.2. LE PERSONNEL

La Station Régionale de la CRTV Sud dispose d'un personnel de 108 employés (22 femmes et 86 hommes) repartis en classe d'action c'est ainsi que nous avons :

- Les journalistes ;
- Les journalistes assistants ;
- Les animateurs ;
- Les ingénieurs ;
- Les techniciens d'audio-diffusion ;
- Les techniciens d'exploitation ;
- Les techniciens de diffusion ;
- Les cadres et agents administratifs ;
- Les régisseurs d'antenne ;

- Les pigistes (ils sont des collaborateurs externes à la CRTV qui viennent en appui dans la réalisation de certains programmes spécifiques principalement en langue nationale ; ils bénéficient par conséquent de contrat de travail annuel renouvelable en fonction du rendement ainsi qu'une rémunération forfaitaire attribuée par la Direction Générale).

1.3. LES OBJECTIFS

La Station Régionale de la CRTV Sud est chargée de :

- Couvrir l'actualité locale, la diffuser sur les ondes du réseau CRTV Sud ainsi que dans certains programmes du poste national et de la télévision nationale;
- Produire des émissions, de flux et de stocks pour le compte du poste national ou de la télévision nationale ainsi que pour meubler les tranches d'antenne locale.

Sa ligne éditoriale est définie par la haute hiérarchie et doit cadrer avec les exigences liées à la communication gouvernementale.

2. COLLECTE DES DONNÉES

2.1. TYPES DE RECHERCHE ET L'ECHANTILLONNAGE

TYPES DE RECHERCHE

Etant donné que la qualité des informations recueillies et les résultats obtenus sont tributaires de la démarche méthodologique, il est une nécessité pour le chercheur de lui réserver une attention particulière. Il est question ici de déterminer si notre recherche est expérimentale (expérience au laboratoire ou sur le terrain) ou non expérimentale (étude sur le terrain).

POPULATION

Définir la population cible n'est pas toujours facile qu'il paraît. Le type d'éléments à prendre en compte pose souvent des problèmes. Selon D'AMBROISE³⁰, la population cible peut être définie comme « l'ensemble des objets possédant des informations désirées pour répondre aux objectifs d'une étude ».

Dans le cadre de notre étude, la population retenue est celle des employés de la CRTV-SUD. Notre objectif étant d'observer sans manipuler une quantité importante d'objets, nous devons dans cette phase préciser quelle est la population étudiée, la stratégie adoptée pour constituer l'échantillon.

³⁰ D'AMBROISE, G. AUDET, J. *Projet de recherche en administration, un guide général à sa préparation*, faculté des sciences de l'administration, 1996.

METHODOLOGIE DE SELECTION DE L'ECHANTILLON

- Échantillonnage

L'échantillon est la représentation de la population étudiée par quelques unités de celle-ci. Nous avons utilisé deux méthodes de constitution d'un échantillon. L'échantillon probabiliste et l'échantillon non probabiliste. Selon TCHAPNGA³¹, l'échantillon probabiliste utilise les techniques impliquant un tirage au sort donnant à chaque élément de la population une chance connue et non nulle d'être retenue. Il existe plusieurs techniques mais la plus répandue est l'échantillonnage aléatoire simple : mettre par exemple dans une urne les noms de tous les éléments de la population visée et tirer au hasard le nombre de noms requis.

Quant à la deuxième méthode d'échantillonnage non probabiliste, elle désigne les techniques d'échantillonnage selon lesquelles les éléments d'une population donnée n'ont pas une probabilité connue d'être sélectionnés dans l'échantillon. En conséquence, il n'est pas possible d'évaluer la représentativité des échantillons ainsi constitués. Ainsi en est-il de l'échantillonnage de convenance. Cette technique peu complexe consiste à trouver des sujets qui se portent volontaires pour l'expérience ou l'étude, que ce soit aux moyens d'annonces ou de connaissances.

Les deux avantages de cette technique sont la rapidité de constitution de l'échantillon et le peu de frais à encourir pour ce faire. Par ailleurs, son principal inconvénient est la faible généralisation possible des résultats obtenus.

Toutefois, TCHAPNGA pense que deux conditions doivent être prises en compte pour le choix de l'étude d'un échantillon représentatif de la population :

- La population est importante et les données à récolter pour chaque individu sont nombreuses;
- Pour un problème de représentativité, il est important de recueillir une image globalement conforme à celle qui serait obtenue en interrogeant l'ensemble de la population sur les points qui nous intéressent.

- Taille de l'échantillon

Notre échantillon probabiliste utilise les techniques impliquant un tirage au sort donnant à chaque élément de la population une chance connue et non nulle d'être retenue. Il nous faut veiller à ce que le caractère donné dans l'échantillon se rapproche le plus possible de celui de la population mère.

³¹ J. TCHAPNGA, *Information comptable et financière et efficacité du système de gestion de la PME Camerounaise*, Mémoire de DEA, Université de Douala, ENSET, 2005.

Sur le nombre d'employés que compte la CRTV-SUD, nous avons opté d'interroger le personnel dans les quatre Départements (MVILA, DJA ET LOBO, VALLEE DU NTEM et OCEAN) sur lesquels est représentée la structure et nous avons choisi de prendre nos représentants dans toutes les strates de son organigramme. Nous avons fait prévaloir dans ce choix la représentativité.

La CRTV-SUD dispose de 108 employés. Son siège se situe dans la ville d'Ebolowa (Mvila). Et dispose des représentations départementales dans les villes de Kribi, Lolodorf (Océan), Ambam et Sagemelima, Mvomeka'a et Djoum (Dja et Lobo). Pour des contraintes de temps, la taille de l'échantillon retenu pour notre analyse était 40 employés. C'est ainsi que nous avons distribué 40 questionnaires aux employés travaillant dans cette structure ; sur ces 40, seuls 36 ont été retournés.

Tableau 1 : représentation de l'échantillon d'étude

QUESTIONNAIRES DISTRIBUES AUX EMPLOYES			
CRTV-SUD	EFFECTIF TOTAL	EMPLOYES QUESTIONNES	PROPORTION (%)
SERVICES REGIONAUX	86	30	35,0
OCEAN	8	2	25,0
VALLEE DU NTEM	6	2	33,3
DJA ET LOBO	8	2	25,0
TOTAL	108	36	

Source : Nos soins

VARIABLES D'ETUDE

Avant d'énoncer nos variables, il convient de rappeler ce que c'est qu'une variable dans le domaine de la recherche. Une variable est une caractéristique, un attribut, ou encore une dimension d'un phénomène observable empiriquement et dont la valeur varie en fonction de l'observation. En d'autres termes, selon DE LANDSCHEERE « *c'est le caractère ou terme auquel on peut attribuer plusieurs valeurs différentes dans un ensemble appelé domaine de variation* »³². En sciences sociales, on distingue en général trois variables :

³² DE LANDSCHEERE G., *Introduction à la recherche de l'éducation*, Paris, éditions Georges. 1990, P 382.

- La variable indépendante ;
- La variable intermédiaire ;
- La variable dépendante.

➤ **LA VARIABLE INDEPENDANTE**

DE LANDSCHEERE pense que la variable indépendante est celle qui « dans une relation de cause à effet, constitue la cause » C'est une variable dont le changement influe sur celui des autres.

Dans le cadre de notre étude la variable indépendante est : *La gestion de l'information.*

➤ **LA VARIABLE DEPENDANTE**

D'après le même auteur, la variable dépendante est « la variable passive, appelée parfois variable réponse, votre variable critère, parce qu'elle indique le phénomène que le chercheur cherche à expliquer ». Dans le cadre de notre étude la variable dépendante est : *La performance du travail administratif.*

OPERATIONNALISATION DES VARIABLES

Hypothèse générale : la performance du travail administratif dépend de l'efficacité de la Gestion de l'information.

Tableau 2 : Opérationnalisation des variables

HYPOTHESES	VARIABLES	INDICATEURS
H1 : Le système d'information influe sur la gestion de l'information	<u>Variable indépendante</u> : Le système d'information efficace	- architecture technologique - méthodes de travail - système de communication pour la circulation des informations - compétence et motivation de l'employé (employé bien formé pour la tâche à effectuer)
	<u>Variable dépendante</u> : La gestion de l'information	- prise de décision optimale - réalisation parfaite des activités - célérité du traitement des informations - bon climat social entre les employés
H2 : l'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif.	<u>La variable indépendante</u> : L'organisation des postes de travail	- coordination du travail - conception des postes de travail - division des tâches - condition de travail adéquat - qualité du travail - rapidité dans le travail et gains en termes de coût
	<u>Variable dépendante</u> : La performance du travail administratif	- satisfaction des usagers - précision des tâches - hiérarchisation des activités dans l'entreprise - atteinte des objectifs assignés à chaque poste de travail

Sources : Nos soins

SECTION 2 : OUTIL DE COLLECTE DES DONNÉES

Avant de nous attarder sur le questionnaire nous allons d'abord préciser que dans notre étude nous avons adopté une démarche expérimentale. Nos investigations ont commencé par des observations. Celles-ci nous ont conduits à formuler les hypothèses, qui ont été testées à travers un questionnaire.

1. LE QUESTIONNAIRE

1.1. DESCRIPTION ET RAISON DU CHOIX DU QUESTIONNAIRE

Plusieurs raisons ont motivé notre choix du questionnaire comme moyen d'enquête. Mais avant de les exposer, il convient d'expliquer ce que c'est qu'un questionnaire.

Selon DE LANDSCHEERE, le questionnaire « *est un ensemble de questions standardisées poser à un ou plusieurs sujets* »³³. De ce fait, le questionnaire peut s'adresser à une personne ou à un groupe de personnes desquelles on voudrait obtenir des informations.

En effet, le questionnaire est une technique visant à interroger des individus de façon directe, dans la mesure où la forme des réponses est prédéterminée et permet un prélèvement quantitatif en vue de trouver des relations mathématiques et d'établir des comparaisons chiffrées.

Par rapport aux autres techniques, il permet de renseigner sur de nombreux aspects de l'avis d'une large population. Ces questions portent soit sur le comportement des enquêtés, leurs opinions, soit sur des situations sociales ou professionnels, leurs niveaux de connaissance du phénomène...

1.2. OBJECTIF DU QUESTIONNAIRE

Nous avons élaboré un seul questionnaire adressé à 40 employés de la CRTV-SUD que nous avons choisi. A partir de ce questionnaire, nous voulions recueillir des informations sur :

- Les éléments constitutifs de la gestion de l'information;
- Le système d'information;
- Les moyens et méthodes de gestion de l'information;
- L'organisation des postes de travail

Ainsi, les questions ont été structurées en centres d'intérêt en rapport avec la problématique de notre travail et surtout les hypothèses formulées.

³³ DE LANDSCHEERE G, *Introduction à la recherche de l'éducation*, Paris, Éditions Georges, 1990, p 49.

1.3. ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE

Dans l'élaboration du questionnaire, il est nécessaire d'adopter un style compréhensible par tous les répondants et de respecter les principes de clarté, de précision et de concision, importants pour la rédaction de tout document.

Quatre formes de questions ont été utilisées dans ce questionnaire.

- Les questions dichotomiques

Ces questions permettent au répondant de sélectionner une seule réponse parmi celles qui lui sont proposées, c'est-à-dire par oui ou par non.

Exemple : Votre travail nécessite-t-il l'utilisation d'un micro-ordinateur ?

Oui Non

➤ Les questions fermées à choix multiple

Elles donnent la possibilité au répondant de choisir plusieurs réponses parmi celles qui lui sont proposées.

Exemple : Quel(s) matériel(s) utilisez-vous en plus ?

Photocopieur Téléscripneur
Téléphone Scanner

➤ Les questions à échelle de valeur

Nous avons adopté l'échelle à quatre niveaux.

Exemple : Êtes-vous satisfait de votre travail ?

Jamais rarement souvent très souvent

➤ Les questions ouvertes

Ici le répondant a la liberté de s'exprimer, de donner son opinion sur la question posée.

Exemple : Que suggérez-vous pour améliorer la gestion de l'information dans votre entreprise ?

1.4. ADMINISTRATION DES QUESTIONNAIRES

L'enquête peut être réalisée sur le lieu de travail, dans la rue, par téléphone, par correspondance, et par ordinateur via internet.

Pour notre investigation, nous avons administré les questionnaires sur le lieu de travail des employés. Ce procédé avait pour finalité d'observer leurs réactions et de contrôler l'objectivité des réponses.

Mais nous avons rencontré beaucoup de difficultés:

- Si la plupart de nos interlocuteurs ont accepté de remplir nos questionnaires sur-le-champ, quelques-uns ont sollicité plutôt des rendez-vous;
- Certains ont préféré garder les questionnaires par devers eux pour continuer à multiplier les rendez-vous;
- D'autres nous ont fait remplacer leurs questionnaires, en déclarant les premiers égarés;
- Enfin d'autres ont carrément refusé de prendre nos questionnaires.

2. TECHNIQUES DE DÉPOUILLEMENT

Ce point présente un logiciel d'application utilisé pour le traitement des données. Ensuite, le traitement statistique de ces données et enfin les indices d'analyse statistique.

2.1. LE LOGICIEL D'APPLICATION

Nous avons eu recours au logiciel **SPSS 10.0** sous Windows comme mode de dépouillement utilisé dans le traitement informatisé. C'est un logiciel d'analyse de données qui permet de réaliser la manipulation et l'utilisation des données à l'aide des fonctions informatiques et statistiques de base.

L'avantage de ce logiciel est qu'il effectue automatiquement les calculs des paramètres, la distribution des fréquences, la présentation des tableaux de contingence et des graphiques facilitant l'analyse statistique.

2.2. LE TRAITEMENT STATISTIQUE DES DONNEES

Le tri à plat sert à effectuer une analyse univariée. Grâce à des indices statistiques, cette analyse décrit systématiquement les réponses données à chacune des questions. Le tri à plat est alors le calcul des pourcentages par question; ce qui nous permet d'obtenir les tableaux de fréquence.

Le tri croisé quant à lui sert à effectuer une analyse bi variée ; c'est-à-dire la corrélation entre les questions. Ce croisement apparaît dans un tableau à double entrée appelée « **tableau de contingence** ». Le choix des éléments à croiser s'effectue en fonction des hypothèses.

2.3. INDICES D'ANALYSE STATISTIQUE

Compte tenu du fait que nos questions sont nominales et ordinale, nous avons retenu comme indices d'analyse le Khi 2 (X^2) pour des questions prises à l'échelle nominale et le **Rhô de Spearman** pour celles prises à l'échelle ordinale. La formule du Khi 2 est la suivante :

$$X^2 = \sum \frac{eo - ea}{ea}$$

Avec : \sum = Somme
eo = effectif observé
ea = effectif théorique

Les résultats sont interprétés sur la base du tableau de contingence. La formule du coefficient de contingence (c) est la suivante :

$$C = \sqrt{\frac{X^2}{X^2 + N}}$$

Avec : $X^2 = \text{Khi } 2$

N = Nombre d'observations

En ce qui concerne le **coefficient de Spearman**, le principe repose sur le calcul des écarts entre les rangs associés aux deux variables. Sa formule est la suivante :

$$R_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - n}$$

Avec : $\sum d^2$ = somme des carrés des différences entre les rangs

N = nombre d'objets rangés

La valeur du coefficient est comprise entre - 1 et 1

Le signe négatif montre la présence d'une corrélation décroissante.

En conclusion, la préparation de nos investigations nous a amenée à retenir comme population d'étude le personnel de la CRTV Station Régionale du Sud. L'échantillon a été enquêté avec un taux de participation de 90%. Les avis des employés interrogés ont été recueillis à l'aide d'un questionnaire. Les questionnaires reçus ont fait l'objet d'un dépouillement automatique à l'aide du logiciel SPSS version 10.0.

Afin de vérifier s'il existe un lien entre la gestion de l'information et la performance du travail administratif, les données recueillies seront analysées et commentées dans le chapitre suivant.

CHAPITRE 4 : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

A la vue du dépouillement de nos questionnaires, nous avons obtenu les résultats dont la présentation et l'analyse feront l'objet du présent chapitre. Dès que nous les aurons présentés et commentés, nous les interpréterons afin de vérifier les hypothèses.

SECTION 1 : PRESENTATION DES RESULTATS ET COMMENTAIRES

Les résultats sont présentés sous forme de tableau par centres d'intérêts. Cette présentation obéit aux subdivisions au questionnaire sur la base d'une question précise.

Mais bien avant nous allons présenter le tableau du taux de récupération des questionnaires.

Tableau 3 : taux de récupération des questionnaires

CRTV-SUD	QUESTIONNAIRES DISTRIBUES AUX EMPLOYES	
	QUESTIONNAIRES ENVOYES	QUESTIONNAIRES RETOURNES
SERVICES REGIONAUX	30	30
OCEAN	4	2
VALLEE DU NTEM	3	2
DJA ET LOBO	3	2
TOTAL	40	36

Source : Nos soins.

$$\text{Taux de participation} = \frac{40 * 100}{36} = 90 \%$$

Le taux de participation est de 90 %.

1. TRI A PLAT DU QUESTIONNAIRE

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Administratif	9	25,0	25,0	25,0
	Technique	7	19,4	19,4	44,4
	Comptabilité et Finance	10	27,8	27,8	72,2
	Logistique et transport	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

ADRESSE AUX EMPLOYES

Il est question de présenter les résultats dans le tableau et d'en faire un bref commentaire.

1.1. IDENTIFICATION DES REpondANTS

Sources : résultats de notre enquête

Ce tableau montre que 27.8 % des répondants sont en service au logistique et transport. Les autres employés sont repartis à 25 % au service administratif et 19.4 % au service technique. Ce taux plus élevé d'employés au service technique et administratif montre que nous sommes dans une entreprise de télécommunication et plusieurs opérations se déroulent dans ces services et doivent avoir un suivi rigoureux

1.2. Gestion de l'information

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Interne	1	2,8	2,8	2,8
	Les deux	35	97,2	97,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

97.2 % d'information sont de sources internes et externes et seulement 2.8 % ont une source interne. Ceci nous permet de comprendre que les informations traitées par les employés viennent

aussi bien de l'entreprise (interne) que de l'environnement externe de celle-ci (clients, partenaires, fournisseurs).

Tableau 5 : Traitement des informations

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Manuellement	6	16,7	16,7	16,7
	Automatiquement	11	30,6	30,6	47,2
	Manuellement et automatiquement	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

52.8 % d'informations sont traitement manuellement et 30.6 % automatiquement, ceci prouve que ces employés prennent la peine de traiter minutieusement leurs informations et surtout qu'ils ont intégré les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leur travail. Par conséquent l'automatisation des procédés de traitement est effective dans cette structure.

Tableau 6: Le système d'information informatisé offre la possibilité d'effectuer plusieurs tâches

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	22	62,9	62,9	62,9
	Non	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

69.9 % d'employés de la CRTV-SUD sont d'avis qu'un système informatisé donne la possibilité d'effectuer plusieurs tâches (de travailler en réseau, un gain de temps et d'espace). Ce grand éventail d'avantage nous permet de conclure que le système informatisé permet un travail rapide et une bonne circulation de l'information. Néanmoins 37.1 % pensent le contraire, peut-être parce qu'ils ne sont pas formés pour l'informatisation des postes de travail.

Tableau 7 : Si oui, en accélérant le rythme de travail

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	23	65,7	74,2	74,2
	Non	8	22,9	25,8	100,0
	Total	31	88,6	100,0	
Manquante	Système manquant	4	11,4		
Total		35	100,0		

Source : résultats de notre enquête

65.7 % d'employés sont d'avis qu'un système informatisé donne la possibilité d'effectuer plusieurs tâches en accélérant le rythme de travail. Pourtant 22.9 % pensent le contraire, peut-être parce qu'ils ne sont pas aptes à l'utilisation de l'outil informatique.

Tableau 8 : Ces outils ont une influence sur la qualité de votre travail

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	32	88,9	88,9	88,9
	Non	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

88.9 % de répondants affirment que l'utilisation de ces outils influence la qualité du travail en accélérant le rythme de travail, en facilitant le travail et en améliorant la qualité du service. Par contre, 11.4 % pensent que non, car il faudrait une formation préalable et l'habitude au travail manuel est difficile à laisser. Ceci démontre que malgré l'automatisation des activités de bureau, certains employés sont toujours à la traîne.

1.2. PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Tableau 9 : Le traitement rapide des informations dépend des outils de travail

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	22	61,1	61,1	61,1
Non	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

Les résultats de ce tableau montrent que 61.1 % de répondants pensent que les outils de travail influencent la célérité dans le traitement des informations, ceci démontre que la modernisation des services influence la qualité du service. Et 38.9 % pensent le contraire.

Tableau 10 : La formation professionnelle permet à l'employé de travailler rapidement

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	23	63,9	63,9	63,9
Non	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

63.9 % d'enquêtés pensent que la formation professionnelle permet à l'employé de travailler rapidement, car la formation appropriée à un poste permet à l'employé d'être compétent à son poste. 36.1 % pensent le contraire sûrement parce qu'ils pensent que le travail rapide dépend soit des outils de travail, soit des conditions de travail.

Tableau 11 : Traitements des informations est-il rapide dans votre service?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	25	69,4	69,4	69,4
	Non	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

A l'aide de ce tableau et des trois derniers que nous venons d'interpréter, on peut affirmer que le traitement des informations est rapide dans la plupart des services. Ceci d'une part à cause de la formation des employés à l'outil informatique, d'autre part par les conditions de travail, ou encore de l'expérience professionnelle.

Tableau 12: La circulation des informations est-elle rapide dans votre service?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	24	66,7	66,7	66,7
	Non	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

Ce tableau montre que la célérité dans la circulation des informations représente 66.7 %, ceci est dû sans doute aux nouvelles technologies de l'information et de la communication utilisés, car plus l'outil est performant et les employés formés le traitement des informations est de qualité.

Tableau 13 : Tâches et responsabilités bien ressorties par l'organigramme de structure ?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	19	52,8	52,8	52,8
	Non	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

52.8 % de tâches sont ressorties clairement par l'organigramme de structure et 47.2 % de tâches ne le sont pas donc les dirigeants précisent les fonctions des employés, mais ils doivent davantage préciser les tâches.

Tableau 14 : Tâches clairement définies

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	22	61.1	61.1	61.1
	Non	14	38.9	38.9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Les tâches sont clairement définies à 61.1 %, preuve que l'organisation des tâches est précise dans ces services. Néanmoins 38.9 % ne sont pas clairement définies, donc les dirigeants doivent s'y atteler.

Tableau 15 : Travail commencé toujours terminé

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Rarement	1	2,8	2,8	2,8
	Souvent	11	30,6	30,6	33,3
	Très souvent	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

66.7 % de personnes interrogées terminent très souvent le travail commencé, 30.6 % le termine souvent et seulement 2.8 % le termine rarement. Ceci montre que plus les tâches sont précises, plus le travail est rapide et efficace.

Tableau 16 : Satisfaction de la population et des partenaires

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Souvent	12	33,3	33,3	33,3
	Très souvent	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

66.7 % de clients sont satisfaits du service rendu par les employés, et 33.3 % ne le sont pas. Plusieurs se plaignent de la lenteur administrative, d'autres de la mauvaise qualité du service, d'autres

encore du mauvais comportement des employés. Ceci montre que la rapidité du traitement des informations n'est pas effective dans tous les services, et que certains travailleurs ont besoin d'une formation pour être plus efficace avec les outils de travail.

Tableau 17: Organisation des séminaires de formation ou de recyclage dans votre entreprise

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	24	66,7	66,7	66,7
	Non	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

Tableau 18 : La formation complémentaire est bien adaptée à vos besoins spécifiques

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	24	66,7	66,7	66,7
	Non	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : résultats de notre enquête

Les séminaires de formation ou de recyclage sont régulièrement organisés dans certaines micros finances, car l'environnement actuel avec les innovations et la multiplication d'entreprises dans le secteur les pousse à être à jour. Et par conséquent ces séminaires sont adaptés aux besoins spécifiques de l'entreprise.

1.3. VERIFICATION DE LA CORRELATION ENTRE LES VARIABLES

Après la présentation et le commentaire des résultats, il est question de les analyser pour vérifier nos hypothèses. Il s'agit de voir s'il y a une relation entre les variables.

1.4. TECHNIQUE DE VERIFICATION

Nous avons utilisé le test de corrélation de PEARSON comme indice d'analyse pour vérifier nos hypothèses. Sur la base d'un tableau croisant deux variables non métriques prises à l'échelle

nominale, on détermine statistiquement la signification des écarts entre les variables. Il sera question de valider ou d'invalider le lien qui existe entre les deux variables.

Le choix des croisements ou des tests à effectuer entre les paires des variables dépend des questions d'étude à traiter ou des hypothèses préalablement formulées. Nous rappelons à cet effet, que les hypothèses de recherche constituent deux blocs selon la nature des variables considérées.

Hypothèse 1 : le système d'information influe sur la gestion de l'information

Hypothèse 2 : l'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif

Etant donné que nous avons déjà mentionné la formule du Khi 2, le principe est qu'après avoir calculé X^2 , nous le confrontons à la valeur du Khi 2 lue sur la table du degré de liberté (ddl) dont la formule est la suivante :

$$\text{ddl} = (\text{nombre de lignes} - 1) \times (\text{nombre de colonnes} - 1).$$

A ce niveau, le risque d'erreur consiste à définir la marge d'erreur admise dans la collecte de données. Le niveau de signification choisi est $\alpha = 0,05$. Cela signifie que nous pouvons nous tromper à 5 % quand nous affirmons qu'il y a un lien ou non entre les variables. Si la valeur de X^2 calculée est supérieure à la valeur critique lue par rapport à un degré de liberté et au seuil de signification de 5 %, nous affirmons que la variable explique la variable expliquée. Dans le cas contraire nous concluons à l'indépendance des variables.

1.5. VERIFICATION DES HYPOTHESES

Il s'agit de présenter les corrélations et le test ainsi que les résultats qui confirmeront ou infirmeront nos hypothèses.

RELATION ENTRE LE SYSTEME D'INFORMATION ET LA GESTION DE L'INFORMATION

Au regard des différents tris à plat que nous avons effectués, ce paragraphe est centré sur les relations de dépendances entre les variables qui vont permettre de confirmer ou d'infirmer notre première hypothèse : **le système d'information influe sur la gestion de l'information.**

Systeme d'informatisé et célérité dans le traitement des informations

**Tableau 19 : Le système informatisé offre la possibilité
D'effectuer plusieurs tâches * en accélérant le rythme de travail**

		En accélérant le rythme de travail		Total
		Oui	Non	
Le système d'informatisé offre la possibilité d'effectuer Plusieurs tâches	Oui	18	3	21
	Non	5	5	10
Total		23	8	31

Source : résultats de notre enquête

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	4,513 ^b	1	0,034	0,074	0,048
Correction pour la continuité	2,840	1	0,092		
Rapport de vraisemblance	4,316	1	0,038		
Test exact de Fisher					
Association linéaire par linéaire	4,367	1	0,037		
Nombre d'observations valides	31				

a. Calculé uniquement pour un tableau 2x2

b. 1 cellules (25,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 2,58.

Source : résultats de notre enquête

Ce tableau de contingence nous donne un Khi deux d'une valeur de 4.513 lorsque le degré de liberté est 1. Cette valeur est supérieure au khi deux lu 3.841. Ceci montre la dépendance entre les variables mises en évidences. Le khi positif montre que les deux variables évoluent dans le même sens c'est-à-dire que l'apport d'un le système informatisé dans l'entreprise est d'accélérer le rythme de travail, en la facilitant et en améliorant sa qualité.

Démarche adoptée

Première étape : formulation des hypothèses alternatives (Ha) et nulle (Ho)

Soient les hypothèses suivantes :

H₀ = hypothèse nulle : *il existe une relation d'indépendance entre la célérité dans le traitement des informations et le système d'information informatisé.*

H_a = Hypothèse alternative : *il existe une relation de dépendance entre la célérité dans le traitement des informations et le système d'information informatisé.*

Deuxième étape

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

Degré de liberté (ddl) = (nombre de colonnes – 1) X (nombre de lignes – 1)

Calculons le ddl du premier cas :

A.N.: $ddl = (2-1) \times (2-1) = 1 \times 1 = 1$ **ddl = 1**

Troisième étape : Statistique utilisée

$$X^2 = \sum \frac{(e_o - e_a)^2}{e_a}$$

$$e_a = \frac{\text{Total lignes} \times \text{total colonnes}}{\text{Effectif total}}$$

Quatrième étape : Règle de décision

- Si X^2 calculée est supérieur au X^2 lu, rejetons **H₀** et acceptons **H_a**
- Si X^2 calculée est inférieur au X^2 lu, rejetons **H_a** et acceptons **H₀**

Cinquième étape : décision

La valeur de X^2 calculée obtenue dans le cas du test 1 est égale à 4.513. En comparant cette valeur à celle de X^2 lue sur la table des valeurs critiques des lois du X^2 , (3.841 au ddl = 1), nous constatons que le degré de signification est positif, et par conséquent, nous rejetons **H₀** et acceptons **H_a**.

Sixième étape : Conclusion

Le système d'information informatisé permet le traitement rapide des informations, en offrant la possibilité de faire plusieurs tâches, de travailler en réseau et avoir un gain de temps.

OUTILS DE TRAVAIL ET CELERITE DANS LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS

Le tableau croisé suivant présente la somme d'information, qui nous permettent de vérifier la validité de cette hypothèse.

Tableau 24

Tableau croisé Le traitement rapide des informations dépend des outils de travail * Si oui, en accélérant le rythme de travail

		Si oui, en accélérant le rythme de travail		Total
		Oui	Non	
Le traitement rapide des informations dépend des outils de travail	Oui	17	2	19
	Non	6	6	12
Total		23	8	31

Source : Résultats de notre enquête

Tableau 20 : Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	5,985 ^b	1	0,014	0,032	0,022
Correction ^a pour la continuité	0,926	1	0,043		
Rapport de vraisemblance	1,981	1	0,014		
Test exact de Fisher					
Association linéaire par linéaire	1,792	1	0,016		
Nombre d'observations valides	31				

a. Calculé uniquement pour un tableau 2x2

b. 2 cellules (50,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 3,10.

On peut vérifier l'association entre les deux variables à des valeurs qui permettent de tester statistiquement les variables et de conclure qu'il y a une liaison entre elles lorsque x^2 calculé (5.985) est supérieur au x^2 théorique (3.84) lu sur la table statistique. Le x^2 calculé supérieur à x^2 théorique signifie qu'il existe une corrélation entre les variables ainsi nous rejetons H_0 et admettons H_a .

La probabilité de 0.014 est inférieure au seuil de signification 0.05 montre que les écarts constatés entre les variables sont loin d'être dus au hasard. La valeur de x^2 calculé obtenue dans la relation outils de travail et rapidité dans le traitement des informations est égale à 5.985 en comparant cette valeur à celle de x^2 lu (3.84 au ddl = 1), on constate que le degré de signification est largement

positif. Donc, nous rejetons H_0 et acceptons H_a . Nous retenons que la valeur de notre khi deux est égale à 5.985.

Nous avons la confirmation de la dépendance de la variable outil de travail et célérité dans le traitement des informations. L'existence d'outils de travail performants permet à l'employé d'être rapide dans son travail. Cette sous hypothèse est aussi confirmée.

Au terme de cette série de tests, suite à notre hypothèse : **le système d'information influe sur la gestion de l'information**, il ressort que nos deux sous hypothèses dûment formulées ont été vérifiées et par conséquent notre hypothèse 1 est validée. On peut donc conclure que le système d'information influe sur la gestion de l'information à la CRTV-SUD.

2. RELATION ENTRE L'ORGANISATION DES POSTES DE TRAVAIL ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Dans ce paragraphe, nous allons mettre deux sous hypothèses qui vont permettre de confirmer ou non la relation entre les variables de l'hypothèse 2 : **L'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif.**

2.1. ORGANIGRAMME DE STRUCTURE BIEN ELABORE ET TACHES CLAIREMENT DEFINIES

Tableau 21: Tableau croisé Tâches et responsabilités bien ressorties par l'organigramme de structure? * Tâches clairement définies

	Tâches clairement définies		Total
	Oui	Non	
Tâches et responsabilités bien ressorties par l'organigramme de la structure? Oui	16	3	19
Non	6	11	17
Total	22	14	36

Source : résultats de notre enquête

Tableau 22 : Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	9,034 ^b	1	0,003		
Correction ^a pour la continuité	7,093	1	0,008		
Rapport de vraisemblance	9,465	1	0,002		
Test exact de Fisher				0,005	0,003
Association linéaire par linéaire	8,783	1	0,003		
Nombre d'observations valides	36				

a. Calculé uniquement pour un tableau 2x2

b. 0 cellules (,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 6,61.

Source : résultats de notre enquête

Ce tableau de contingence nous donne un Khi deux d'une valeur de 9.034 lorsque le degré de liberté est 1. Cette valeur est supérieure au khi deux lu 3.841. Ceci montre la dépendance entre les variables mises en évidences. Le khi positif montre que les deux variables évoluent dans le même sens c'est-à-dire que plus l'organigramme de la structure est bien élaboré, plus les tâches sont clairement définies et la qualité du travail est bonne.

Démarche adoptée

Première étape : formulation des hypothèses alternatives (Ha) et nulle (Ho)

Soient les hypothèses suivantes :

HO = hypothèse nulle : *il existe une relation d'indépendance entre la bonne l'élaboration de l'organigramme de structure et la définition précise des tâches.*

Ha = Hypothèse alternative : *il existe une relation de dépendance entre la bonne élaboration de l'organigramme de structure et la définition précise des tâches.*

Deuxième étape

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

Degré de liberté (ddl) = (nombre de colonnes – 1) X (nombre de lignes – 1)

Calculons le ddl du premier cas :

A.N.: $ddl = (2-1) \times (2-1) = 1 \times 1 = 1$ **ddl = 1**

Troisième étape : Statistique utilisée

$$X^2 = \sum \frac{(eo - ea)^2}{ea} \quad \text{ea} = \frac{\text{Total lignes} \times \text{total colonnes}}{\text{Effectif total}}$$

Quatrième étape : Règle de décision

- Si X^2 calculée est supérieur au X^2 lu, rejetons **H₀** et acceptons **H_a**
- Si X^2 calculée est inférieur au X^2 lu, rejetons **H_a** et acceptons **H₀**

Cinquième étape : décision

La valeur de X^2 calculée obtenue dans le cas du test 2 est égale à 9.034. En comparant cette valeur à celle de X^2 lue sur la table des valeurs critiques des lois du X^2 , (3.841 au ddl = 1), nous constatons que le degré de signification est largement positif, et par conséquent, nous rejetons **H₀** et acceptons **H_a**.

Sixième étape : Conclusion

Nous avons la confirmation de la dépendance des variables et la validité de la sous hypothèse selon laquelle la définition précise des tâches dépend d'une bonne élaboration de l'organigramme de structure.

Tableau 23 : Tableau croisé Le traitement des informations est-il rapide dans votre service? * Tâches clairement définies

2.2.2.2. Traitement rapide de l'information et tâches clairement défini

		Tâches clairement définies		Total
		Oui	Non	
Le traitement des informations est-il rapide dans votre service?	Oui	19	6	25
	Non	1	10	11
Total		20	16	36

Source : résultats de notre enquête

Tableau 24 : Tests du Khi-deux

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	13,850 ^b	1	0,000		
Correction ^a pour la continuité	11,273 ^a	1	0,001		
Rapport de vraisemblance	15,205	1	0,000		
Test exact de Fisher				0,000	0,000
Association linéaire par linéaire	13,465	1	0,000		
Nombre d'observations valides	36				

a. Calculé uniquement pour un tableau 2x2

b. 1 cellules (25,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 4,89.

Source : résultats de notre enquête

On peut analyser le degré d'association entre les deux variables à partir d'indices de liaison qui permettent de mesurer et de tester statistiquement l'intensité et le sens des relations et conclure donc qu'il y'a une liaison entre deux variables lorsque χ^2 calculé (13.850) est supérieur au χ^2 théorique (3.84) en lisant sur la table statistique. En comparant cette valeur à celle du χ^2 lu, si l'on note que le degré de signification est largement positif. Donc, nous rejetons H_0 et acceptons H_a .

La probabilité de 0.0001 est inférieure au seuil de signification 0.05 montre que les écarts constatés entre les variables sont loin d'être dus au hasard. La valeur de χ^2 calculée obtenue dans la relation outils de travail et rapidité dans le traitement des informations est égale à 13.850 en comparant cette valeur à celle de χ^2 lu (3.84 au ddl = 1), on constate que le degré de signification est largement positif. Donc, nous rejetons H_0 et acceptons H_a . Nous retenons que la valeur de notre khi deux est égale à 13.850.

Nous avons la confirmation de la dépendance de la variable travail rapide et tâches clairement définies. La précision des tâches permet à l'employé de connaître ce qu'il a à faire et d'effectuer rapidement son travail. Cette sous hypothèse est aussi confirmée.

Au terme de cette série de tests suite à notre hypothèse : **l'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif**, il ressort que la validation des deux sous hypothèses qui découlent de l'hypothèse 2 permettent par extension de la valider. On peut donc

conclure que l'organisation des postes de travail contribue positivement à la performance du travail administratif.

2.2. CONFIRMATION DES HYPOTHESES

Au début de cette étude, nous ne savions pas que nos hypothèses de recherche seraient confirmées ou infirmées. Mais, après avoir procédé à leur vérification avec l'indice d'analyse statistique qu'est le Khi deux de Pearson, elles se sont révélées confirmées.

En guise de rappel, ces confirmations sont les suivantes :

- **H1 : le système d'information influe sur la gestion de l'information**
- **H2 : l'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif.**

SECTION 2 : SUGGESTIONS

Cette section sera consacrée aux différentes suggestions que nous avons recensées à la suite de notre enquête. La plupart s'adressent aux dirigeants.

1. SUGGESTIONS FORMULEES PAR LES ENQUETES

Tableau 25 : L'acquisition d'outils et équipements peut améliorer le travail administratif dans votre service

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	26	72,2	72,2	72,2
	Non	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : Résultats de notre enquête

72,2 % d'employés sont d'avis que l'acquisition d'outil et équipement peut améliorer le travail administratif. Donc nous suggérons aux chefs d'entreprises de se mettre à jour face à l'innovation technologique croissante et mettre à la disposition de leurs employés des outils de pointe pour que le travail soit plus efficace et le travail administratif performant. A la CRTV-SUD, plusieurs employés sont d'avis que les logiciels de transfert doivent être plus modernisés.

Tableau 26 : L'amélioration des conditions de travail rend l'employé plus performant

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	24	66,7	66,7	66,7
	Non	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Source : Résultats de notre enquête

66.7 % d'employés ont répondu « oui ». Donc ces employés pensent que l'amélioration des conditions de travail rend l'employé plus efficace, plus productif. Donc les dirigeants devront aménager les bureaux de telle manière que les conditions ergonomiques soient vérifiées. Nous allons formuler quelques suggestions pour les conditions appropriées qui rendent l'employé plus performant en présentant l'organisation matérielle du poste de travail.

En plus de ces suggestions que nous venons de présenter, nous pouvons présenter ces autres suggestions faites par les enquêtés :

- L'augmentation des salaires pour stimuler l'employé au travail, car c'est ce travail bien fait qui assure la survie de l'entreprise;
- Motivation des employés par les primes de fin d'année et d'employé plus assidu;
- Organisation des séminaires de formation continue en vue de la communication d'entreprise et la maîtrise d'outil de travail;
- Évaluation régulière des performances de l'employé;
- Précision des tâches à exécuter, recherche du profil adéquat pour chaque type de poste, bien ressortir l'organigramme de structure;
- Décentralisation des pouvoirs pour permettre aux employés de prendre certaines décisions à leur niveau et ne pas toujours attendre les instructions des chefs, même pour les tâches minimales, bref accorder plus de responsabilité aux employés.

2. AUTRES SUGGESTIONS

2.1. ORGANISATION MATERIELLE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : LES LOCAUX, LES FACTEURS D'AMBIANCE

Une bonne implantation des locaux doit à la fois répondre à un besoin d'efficacité et de confort; elle doit :

- Être adaptée au type de travail réalisé;
- Faciliter les communications entre les personnes et les matériels;
- Réduire les déplacements pour éviter fatigue et perte de temps;
- Être flexible pour s'adapter aux évolutions organisationnelles.

Pour ce qui est des bureaux il en existe plusieurs types d'implantation, notamment : les bureaux cloisonné (individuel ou collectif); les bureaux paysage; et les bureaux semi-ouverts.

Les différents facteurs d'ambiance sont : l'éclairage, le niveau sonore, la couleur, la température, la décoration et la surface.

- L'éclairage : un bon éclairage permet de réduire la fatigue, il réduit les erreurs et accroît la rapidité d'exécution des tâches;
- Un niveau sonore modéré réduit le stress et la fatigue. Il accroît la qualité du travail;
- La couleur influe sur l'éclairage du local et agit sur le moral des salariés. Les couleurs claires réfléchissent la lumière et améliorent l'éclairage. Cela facilite la réflexion. Les couleurs vives stimulent et incitent à l'action. Il faut associer les couleurs claires et les couleurs vives;
- La température idéale est de 18 à 20 degrés;
- La décoration exerce une influence sur l'image de l'entreprise et le moral des salariés. Il faut la choisir avec soin;
- La surface doit être de 8 à 10 m² par employé. Elle est portée à 14 m² si le poste est amené à recevoir des visiteurs.

2.2. L'ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL ADMINISTRATIF

STATION DE TRAVAIL

La station de travail est l'ensemble des équipements et matériels bureautiques à un poste de travail. Elle comporte donc : un mobilier modulaire, les matériels nécessaires, les divers accessoires. Ici nous rejoignons la première suggestion qui est l'acquisition des outils de travail.

ERGONOMIE

L'ergonomie étudie l'aménagement de la station de travail de façon à améliorer la productivité de l'employé et son confort. Exemples :

- Prévoir un siège pivotant pour que l'employé accède facilement aux différents plans de travail;
- Adapter la hauteur de chaque plan de travail à la nature du travail;
- Choisir un mobilier réglable et adaptable à toute morphologie.

Au vu de ce qui précède nous pouvons affirmer que pour rendre l'employé plus productif, les dirigeants doivent mettre en place les conditions de travail répondant aux différents critères sus cités. Cela va permettre à l'employé d'être efficace et par conséquent rendre le travail administratif performant. Donc à la CRTV-SUD, les décideurs doivent investir davantage dans l'acquisition des outils de travail plus performant, de recruter les employés ayant le profil approprié pour l'emploi et non par relation. Les bureaux dans ces différentes doivent se rapprocher le plus possible de l'organisation matérielle du travail administratif présentée plus haut.

Nous constatons donc que ces suggestions découlent de nos deux hypothèses (**le système d'information influe sur la gestion de l'information ; et l'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif**). La bonne gestion de l'information nécessite la mise en place d'un système d'information efficace; et qui dit système d'information, fait référence aux matériels appropriés de gestion, aux ressources humaines disponibles et à l'organisation des postes de travail en vue de rendre le travail administratif performant. A l'immédiat, l'achat d'équipements et d'outils de pointe, et l'aménagement du cadre de travail, ont été proposés aux décideurs de la Station régionale du Sud ainsi que l'acquisition des logiciels de transfert plus performants pour un service plus rapide.

CONCLUSION

Notre travail a porté sur « **Gestion de l'information et performance du travail administratif : Étude appliquée à la CRTV station régionale du Sud** ». Il s'agissait de savoir comment la gestion de l'information peut assurer la performance du travail administratif dans les entreprises et particulièrement dans les établissements parapublics, de répondre à la question de recherche à savoir, comment organiser le travail administratif pour permettre une gestion efficace et rapide de l'information ? Dans la première partie, il était question du cadre conceptuel et, dans la seconde, du cadre opératoire. Notre objectif était de démontrer que la performance du travail administratif dépend de l'efficacité de la gestion de l'information. Nous avons ainsi posé notre **première hypothèse : le système d'information influe sur la gestion de l'information**, qui a été vérifiée après une série de tests. Comme quoi un système d'information efficace influence positivement la gestion de l'information. Pour ce qui est de notre **deuxième hypothèse : l'organisation des postes de travail influe sur la performance du travail administratif**, elle a été aussi validée. D'où la conclusion qu'une bonne organisation des postes de travail contribue positivement à la performance du travail administratif.

Il est ressorti de tous ces développements que, quel que soit la taille de l'entreprise, et du secteur d'activité auquel elle appartient, l'entreprise doit accorder une place primordiale à la gestion de l'information. Comme nous l'avons affirmé tout au long de notre travail, l'entreprise qui met en place les moyens nécessaires à la gestion de l'information; c'est-à-dire un système constitué d'outils issus d'une technologie moderne et de pointe et d'un personnel compétent; est en droit d'effectuer un bon travail.

Les suggestions que nous avons formulées sont loin d'être exhaustives. Elles constituent une solution parmi tant d'autres qui entraînerait l'amélioration de la gestion de l'information dans les entreprises.

BIBLIOGRAPHIE

1. OUVRAGES

- BENAZET C. A. *L'entreprise et l'outil informationnel*, Paris, Edition L'Harmattan, 1997.
- BRESSI G. *Organisation et gestion de l'entreprise*, Paris, Edition Foucher, 1995, 352 pages.
- CHASSE G. *Initiation pratique à l'informatique*, Canada, Edition Guérin, 1982, 360 pages
- M. C. MONNOYEK *L'entreprise et l'outil informationnel*, Paris, Edition de L'Harmattan, 1997.
- DAVID A. SUTTER E. *La gestion de l'information dans l'entreprise*, Paris, AFNOR, 1985, 236 pages.
- DAVIS G. B et AL *Système d'information pour le Management*, volume 1,
Les bases, Boucherville, Edition G Vernet inc., 1986, 425 pages.
- DINOT H., M.H. TEXIER *Les Méthodes Administratives*, Paris, Foucher, 1989, 365 pages.
- DE LANDSCHEERE G *Introduction à la recherche de l'éducation*, Paris, éditions Georges, 1990, 420 pages.
- DJOFFEN A *.Les Méthodes Administratives Et Commerciales Tle G1*, Douala, Edition Clé, 2008, 161 pag.
- DRUCKER P. *L'entreprise face à la crise mondiale*, Paris, Hachette, 1986, 385 pages.
- ELIDRISSI D. et Al *Revue des sciences de gestion* N°241, 2010, P.55-65
- ENGLER J. P *Classement, codification et matériel de bureau* Paris, Edition LICET, 1989, 128 pages.
- FAYOL H. et al *Administration Industrielle et Générale*, Paris, DUNOD
Le travail en miettes, Gallimard, 1964, 354 pages.
- GERBIER J. *Organisation et fonctionnement de l'entreprise*; Paris, Éditions Lavoisier, Tec et Doc, 1993
- GIRAULT O. *Méthodes Administratives et Commerciales*
Tome 1, Paris, Éditions Foucher, 1990, 304 pages.
- GIRAULT O. *Méthodes Administratives et Commerciales*
- CHAUVOIS B. *Tome 2*, Paris, Éditions Foucher, 1991, 256 pages.
- GIRAULT O.
DAVASSE H. *Gestion, Organisation*, Paris, Éditions Foucher, 2001, 399 pages.
- GOCZOL J. et al, *Stratégies et performance dans un contexte concurrentiel*, Gestion 2000, Juin - août 1998.
- HAUWEL C. *Gérer les services administratifs et améliorer leur efficacité*, Eprise moderne d'édition, 1988.
- HELLRIEGEL et al *Management des organisations*, De Boeck université 1992, 325 pages.

- HOGUE J.P. *L'homme et l'organisation*, Montréal, édition Guérin, 1980, 236 pages.
- HUNT C. et VAHE Z. *Le renseignement stratégique au service de votre entreprise*, Paris, Edition. FIRST, 1990, 258 pages.
- MBOUOMBOUO NDAM J. *Économie d'entreprise*, Paris, Hachette Technique, 1988, 126 pages.
- PEAUCELLE J.L.L. *.Banque contre micro finance*, Yaoundé, Edition Clé, 2007, 130 pages.
- PEAUCELLE J.L.L. *Informatique pour gestionnaire*, Paris, Fourcher, 1981, 494pages
- Adam SMITH *et la division du travail, la naissance d'une fausse idée*, Paris l'Harmattan, 2007, 271
- TCHOUASSI G. *Revue congolaise de gestion*_N°24, 2017 p.63 92.
- R. REIX, *Système d'information et management des organisations*, Paris, Vuibert Gestion, 1995, 255pages.

2. ARTICLES

- BILONGO et NDZOGOUE « Performance et motivation chez les jeunes cadres camerounais : une étude empirique », *Revue Camerounaise de management*, n° 9, Janvier –Mars 1990
- BOURGOIN A. « Peut-on définir la performance ? », *Revue française de gestion*, août 1995.
- DRANCOUR M. « Le méta management », *Futuribles*, N°218. 1997.
- NOBBLECOURT M. *Le monde* du 5 octobre 1988.
- PEROCHEAU A., « La simplification du travail administratif », *CNAM*, mai 2002.
- ROUX E. « Extraction d'information de documents textuels a des contenus audiovisuels ». *In actes de conférence RECITAL*, 2001.
- WILSON T. "Information for Business: the business of information in ASLIB, proceeding", *Business Revue* vol. 39, N° 10.

3. MEMOIRES ET THESES

- ATTIBACK MATHILDE « Informatisation des postes de travail et amélioration de la AISSA performance dans les services publics au Cameroun »
- Mémoire de DIPET II, Douala, ENSET, 2007, non publié.
- HOUSSEINY AMADOU « Gestion de l'information et prise de décision dans un environnement incertain : cas de la SAOCAM »
- Mémoire de DIPET II, Douala, ENSET, 2006, non publié.

- NDZOGOUE B. « Le problème de la performance des entreprises en Afrique : rationalité du management et efficacité des entreprises, le cas du Cameroun », thèse de Doctorat, NR, Université de Paris I, 1993.
- NGOUMEYOU, « Performance des entreprises publiques », ESSEC, Douala, 2000.
- TCHANKAM J. P. « Performance comparée des entreprises publiques et privées : une étude empirique dans un pays en voie de développement », cahier de recherche LAREMA ESC, Bordeaux, 2000.
- TCHAPNGA J. « Information comptable et financière et efficacité du système de gestion de la PME Camerounaise », Mémoire de DEA, Université de Douala, ENSET, 2005, (non publié).
- THEKEDJI N. Adeline, « Rationalisation De L'archivage Et Gestion De L'information : Étude Appliquée à l'ASECNA », Projet de mémoire de DIPET I, Douala, ENSET, 2007, (non publié).

4. DICTIONNAIRES

- LEGENDRE Renald, Dictionnaire Actuel de l'Éducation ,2^{ème} édition, Guérin (Paris) 1993, Eska (Montréal) 2000.
- PETIT ROBERT, Dictionnaire de langue française, Ed.2015.

5. INTERNET

- <http://googlescholar.com>
- <http://wikipedia.org>
- <http://www.apcm.com/marché/courrier>
- <http://trozaire.com/informer/>
- http://www.net-on-line.net/informatique_d'entreprise/gestion_archive/papyrus.htm
- http://www.portails/micro_finance.htm

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	3
AVANT-PROPOS	4
SOMMAIRE	5
RESUME	6
ABSTRACT	7
LISTE DES TABLEAUX ET DES ABBREVIATIONS	8
INTRODUCTION	9
PREMIERE PARTIE : ELEMENTS THEORIQUES SUR LA GESTION DE L'INFORMATION ET DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	11
CHAPITRE 1 : ELEMENTS THEORIQUES SUR LA GESTION DE L'INFORMATION ET LE TRAVAIL ADMINISTRATIF	12
SECTION 1 : DEFINITION DES CONCEPTS ET EVOLUTION DU TRAITEMENT DE L'INFORMATION	12
1. INFORMATION ET GESTION	12
1.1. DEFINITION, ROLE ET CARACTERISTIQUES DE L'INFORMATION	12
1.2. GESTION DE L'INFORMATION : DEFINITIONS ET FONCTION	15
2. LE TRAVAIL ADMINISTRATIF ET LE CONCEPT DE PERFORMANCE	16
2.1. DEFINITION ET ROLE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	16
2.2. CONCEPT DE PERFORMANCE	18
SECTION 2 : RELATION ENTRE GESTION DE L'INFORMATION ET LE TRAVAIL ADMINISTRATIF	21
1. ORGANISATION DES POSTES DE TRAVAIL	21
1.1. CARACTERISTIQUES DES ACTIVITES ADMINISTRATIVES	21
1.2. CONTENU DES POSTES DE TRAVAIL	21
2. ORGANISATION DE L'INFORMATION ET SON IMPORTANCE DANS LA GESTION DES ENTREPRISES	24
2.1. CIRCUIT D'INFORMATION	24
2.2. IMPORTANCE DE LA GESTION D'INFORMATION EN ENTREPRISE	25
CHAPITRE 2 : LES INDICATEURS DE LA GESTION DE L'INFORMATION DANS LE TRAVAIL ADMINISTRATIF	27
SECTION 1 : LE SYSTEME D'INFORMATION	27
1. OBJET DU SYSTÈME D'INFORMATION	27
1.1. SATISFAIRE LES BESOINS INFORMATIONNELS DE L'ENTREPRISE	27
1.2. FAVORISER LA COMMUNICATION	28

2.	ORGANISATION D'UN SYSTEME D'INFORMATION	29
2.1.	ROLE DU SYSTEME D'INFORMATION	29
2.2.	MOYENS DE GESTION DE L'INFORMATION	32
	SECTION 2 : RELATION ENTRE LES INDICATEURS DE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LE TRAVAIL ADMINISTRATIF	36
1.	L'AUTOMATISATION DES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES	36
1.1.	SYSTEMES DE GESTION D'INFORMATION DANS LES ENTREPRISES	37
1.2.	ENJEUX DE L'AUTOMATISATION DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	37
2.	COORDINATION DES ACTIONS ADMINISTRATIVES PAR LES SYSTEMES D'INFORMATION	39
2.1.	SYSTEME DE GESTION : INSTRUMENTS DE GRANDE EFFICACITE	40
2.2.	BUREAUTIQUE COMMUNICANTE	40
	DEUXIEME PARTIE : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	41
	CHAPITRE 3 : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	42
	SECTION 1 : CADRE D'ETUDE ET COLLECTE DES DONNEES	42
1.	CADRE D'ETUDE	42
1.1.	PRESENTATION DU LIEU	42
1.2.	LE PERSONNEL	42
1.3.	LES OBJECTIFS	43
2.	COLLECTE DES DONNÉES	43
2.1.	TYPES DE RECHERCHE ET L'ECHANTILLONNAGE	43
	SECTION 2 : OUTIL DE COLLECTE DES DONNÉES	47
1.	LE QUESTIONNAIRE	47
1.1.	DESCRIPTION ET RAISON DU CHOIX DU QUESTIONNAIRE	47
1.2.	OBJECTIF DU QUESTIONNAIRE	47
1.3.	ÉLABORATION DU QUESTIONNAIRE	48
1.4.	ADMINISTRATION DES QUESTIONNAIRES	48
2.	TECHNIQUES DE DÉPOUILLEMENT	49
2.1.	LE LOGICIEL D'APPLICATION	49
2.2.	LE TRAITEMENT STATISTIQUE DES DONNEES	49
2.3.	INDICES D'ANALYSE STATISTIQUE	49
	CHAPITRE 4 : INFLUENCE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	51
	SECTION 1 : PRESENTATION DES RESULTATS ET COMMENTAIRES	51



**GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF :
ETUDE APPLIQUÉE À LA CRTV STATION RÉGIONALE DU SUD**

1.	TRI A PLAT DU QUESTIONNAIRE	52
1.1.	IDENTIFICATION DES REpondANTS	52
1.2.	PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	55
1.3.	VERIFICATION DE LA CORRELATION ENTRE LES VARIABLES	58
1.4.	TECHNIQUE DE VERIFICATION	58
1.5.	VERIFICATION DES HYPOTHESES	59
2.	RELATION ENTRE L'ORGANISATION DES POSTES DE TRAVAIL ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	63
2.1.	ORGANIGRAMME DE STRUCTURE BIEN ELABORE ET TACHES CLAIREMENT DEFINIES	63
2.2.	CONFIRMATION DES HYPOTHESES	67
	SECTION 2 : SUGGESTIONS	67
1.	SUGGESTIONS FORMULEES PAR LES ENQUETES	67
2.	AUTRES SUGGESTIONS	69
2.1.	ORGANISATION MATERIELLE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : LES LOCAUX, LES FACTEURS D'AMBIANCE	69
2.2.	L'ORGANISATION DU POSTE DE TRAVAIL ADMINISTRATIF	69
	CONCLUSION	71
	BIBLIOGRAPHIE	72
	TABLE DES MATIERES	75
	ANNEXES	78

ANNEXES

N°	NOMENCLATURE
1	Profil de poste
2	Fiche d'attribution
3	Descriptif de fonction
4	Questionnaire
5	Résultats de l'enquête

ANNEXE 1

PROFIL DE POSTE

Service Administratif						
PROFIL DE POSTE		Fonction : Secrétaire				
CAPACITE		Niveau d'aptitude (1)				
		1	2	3	4	5
FORMATION	Instruction Générale Formation professionnelle Expérience dans un poste similaire				.	
CONNAISSANCE PROFESSIONNELLE	Accueil Expression Rédaction professionnelle			.	.	
APTITUDE	A travailler en équipe A discuter et à négocier A organiser A prendre des décisions Dynamisme Disponibilité Imagination			.	.	
QUALITE AU TRAVAIL	Conscience professionnelle Initiative, sens de la responsabilité Efficacité Ordre, méthode Mémoire Discrétion	

LEGENDE :

(1) Niveau d'Aptitude

- 1= passable
- 2= Assez bon
- 3= Bon
- 4= Très bon
- 5= Excellent

Niveau d'étude

- 1= BEPC/CAP
- 2= PROBATOIRE
- 3= BAC
- 4= BTS/DUT
- 5= GRANDE ECOLE

ANNEXE 2

FICHE D'ATTRIBUTIONS

Fonction : Opérateur
Service : Magasin

Nom : REBOUL
Grade : Employé de Bureau

A partir de son terminal, l'employé :

- saisit les bons d'entrée et de sortie de matières et pièces;
- contrôle la mise à jour automatique des stocks;
- valide les commandes d'approvisionnement automatique;
- vérifie le respect des dates de livraison des fournisseurs.

Il avise le responsable Achats de tout retard ou incident.

Pour tout nouvel article entrant en stock, il détermine le code et vérifie la validité des informations attachées au code à barres.

Il participe aux inventaires du magasin.

ANNEXE 3

DESCRIPTIF DE FONCTION*Fonction* : Chargé de relation publique*Nom* : PY René*Service* : Communication*Grade* : chef de service

Le chargé des relations publiques a pour mission d'assister le directeur de la communication dans la conception et la réalisation des actions d'information externe, de façon que l'image de l'entreprise soit présentée favorablement.

Ainsi :

- il assure les relations avec la presse et les médias;
- il rend publiques les informations concernant les activités de la société au moment le plus favorable et par les moyens les plus appropriés;
- il rend compte de ses actions et en apprécie l'efficacité.

VOTRE AVIS COMPTE

Madame, Monsieur, nous vous proposons ce questionnaire dans le but d'effectuer une recherche en vue de rédiger notre mémoire de fin d'études pour l'obtention du Diplôme de Professeur de Lycées d'Enseignement Technique Grade II dont le thème porte sur : « **GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : Étude appliquée à la CRTV Station Régionale du Sud** »

Cette entrevue est anonyme et nous vous assurons que vos réponses seront traitées avec une extrême confidentialité et uniquement pour des besoins scientifiques. Vous voudrez donc nous accorder un peu de votre temps pour répondre aux questions suivantes :

I- IDENTIFICATION

- 1- Service: _____
2- Poste : _____
3- Activités : _____

II- GESTION DE L'INFORMATION

- 4- Quelles sont vos sources d'informations ?
Externe ³⁴ Interne Les deux
- 5- Comment traiter-vous les informations ?
- Manuellement
- Automatiquement
- Les deux
- 6- Quelle est la nature des informations traitées ?
Textuelle Numérique Graphique Textuelle et numérique
- 7- Vous pensez que le système d'information améliore la performance du travail administratif car :
- Possibilité d'effectuer plusieurs tâches : Oui Non
- Possibilité de travailler en réseau : Oui Non
- Gain de temps : Oui Non
- Gain d'espace Oui Non
- 8- Disposez-vous de tous ces outils bureautiques à votre poste de travail ?
- Micro-ordinateur et composants
- Télécopieur

³⁴ Cocher la case correspondante

- Fax
 - Photocopieur
 - Téléphone
- Oui Non

9- Pensez-vous que ces outils informatiques influencent la qualité de votre travail ?

- Oui Non

10 - Si non pourquoi ?

- Parce qu'ils nécessitent une formation préalable
- Parce que vous êtes habitué au travail manuel

11 - Si oui comment ?

- En accélérant le rythme de travail : Oui Non
- En améliorant la qualité du travail : Oui Non
- En améliorant le rendement : Oui Non
- En facilitant le travail : Oui Non

Autres : _____

12 - Selon vous de quoi dépend la rapidité dans le traitement des informations ?

- Des outils de travail : Oui Non
- Des conditions de travail : Oui Non
- De la formation professionnelle : Oui Non
- De l'expérience : Oui Non

13- Le traitement des informations est-il rapide dans votre service ?

- Oui Non

14 - La circulation des informations est-elle rapide dans votre service dans votre service ?

- Oui Non

III- PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

15-De quelle manière recevez-vous les instructions de votre supérieur hiérarchique ?

- Verbalement Par téléphone Par écrit

16- La voie hiérarchique est-elle le seul moyen de transmission des informations ?

- Oui Non

Autres : _____

17- L'organigramme de structure ressort-il clairement vos tâches et responsabilités ?

- Oui Non

Autres : _____

18 - Quels sont les outils qui précisent vos fonctions ?

- Prescriptions verbales
- Fiche d'attribution

Fiche de description
Job description

19- A votre poste de travail, les tâches à exécuter sont-elles clairement définies ?

Oui Non

20 - Si non, comment êtes-vous renseigné sur la tâche à effectuer ?

- par vos collègues
- par votre supérieur hiérarchique
- par votre intuition
- par les employés d'autres entreprises

Autres : _____

21- Terminez-vous toujours le travail commencé ?

Jamais Rarement souvent très souvent

22- Vos supérieurs hiérarchiques sont-ils satisfaits de votre travail ?

Jamais Rarement souvent très souvent

23- Etes-vous satisfait de votre travail ?

Jamais Rarement souvent très souvent

Pourquoi ? _____

24 - Vos clients sont-ils satisfaits ?

Jamais Rarement souvent très souvent

25 - De quoi se plaignent-ils ?

- Lenteur administrative
- Mauvaise qualité du service rendu
- Mauvais comportement des employés

26- Votre administration organise-t-elle des formations continues ou des séminaires de recyclage ?

Oui Non

27- Si oui, la formation complémentaire est-elle bien adaptée aux besoins spécifiques de votre service ?

Oui Non

28- Si vous pouviez influencer les décisions dans votre service pour améliorer la performance que proposeriez-vous ?

- l'acquisition d'outils et équipement de pointe : Oui Non



**GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF :
ETUDE APPLIQUÉE À LA CRTV STATION RÉGIONALE DU SUD**

- l'amélioration des conditions de travail : Oui Non
- le changement des méthodes de travail : Oui Non
- l'amélioration des salaires : Oui Non

29- Quelles sont vos suggestions ?

Merci pour votre franche collaboration.

Par :

ONDOUA OKONO Giovani
Étudiant en 5^{ème} année Communication
Administrative à l'ENSET d'Ebolowa.

Sous la Direction de :

Pr EVOUNG FOU DA Jean Bernard

Maître de Conférences

PhD en Littérature française

Moderne et contemporaine.

AUTRES RESULTATS DE L'ENQUETE

Service

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Administratif	9	25,0	25,0	25,0
	Commercial	7	19,4	19,4	44,4
	Comptabilité et Finance	10	27,8	27,8	72,2
	Guichet	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Poste

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Secrétaire	4	11,1	11,1	11,1
	Comptable	3	8,3	8,3	19,4
	Agent commercial	2	5,6	5,6	25,0
	Caissière	6	16,7	16,7	41,7
	Chef des opérations	2	5,6	5,6	47,2
	Vérificateur	5	13,9	13,9	61,1
	Chargé de la clientèle	3	8,3	8,3	69,4
	Prospecteur	2	5,6	5,6	75,0
	Gestionnaire	6	16,7	16,7	91,7
	Informaticien	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Nature des informations

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Textuelle	8	22,2	22,2	22,2
	Numérique	8	22,2	22,2	44,4
	Textuelle et numérique	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

le système d'information permet un gain d'espace

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	29	82,9	82,9	82,9
	Non	7	17,1	17,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Le système d'information permet un gain de temps

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	29	82,9	82,9	82,9
	Non	7	17,1	17,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

L'apport du système d'information est la possibilité de travailler en réseau

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	19	54,3	54,3	54,3
	Non	17	45,7	45,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Ces outils bureautiques (Micro-ordinateur, télécopieur, fax, téléphone) sont-ils disponibles à votre poste de travail?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage Cumulé
Valide	Oui	33	91,7	91,7	91,7
	Non	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Si non pourquoi n'influencent-ils pas?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Parce qu'ils nécessitent une formation préalable	2	5,6	50,0	50,0
	Parce que vous êtes habitué au travail manuel	2	5,6	50,0	100,0
	Total	4	11,1	100,0	
Manquante	Système manquant	32	88,9		
Total		36	100,0		

En facilitant le travail

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	24	68,6	77,4	77,4
	Non	8	20,0	22,6	100,0
	Total	32	88,6	100,0	
Manquante	Système manquant	4	11,4		
Total		36	100,0		

En améliorant le rendement

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	24	68,6	77,4	77,4
	Non	8	20,0	22,6	100,0
	Total	32	88,6	100,0	
Manquante	Système manquant	4	11,4		
Total		36	100,0		

En améliorant la qualité du travail

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	23	65,7	74,2	74,2
	Non	9	22,9	25,8	100,0
	Total	32	88,6	100,0	
Manquante	Système manquant	4	11,4		
Total		36	100,0		

La célérité dans le traitement des informations est fonction de l'expérience professionnelle

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	24	68,6	68,6	Effectif 68,6
	Non	12	31,4	31,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

La voie hiérarchique seul moyen de transmission des informations

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	17	47,2	47,2	47,2
	Non	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Les outils qui précisent vos fonctions

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Prescriptions verbales	14	38,9	38,9	38,9
	Fiche d'attribution	5	13,9	13,9	52,8
	Fiche de description	4	11,1	11,1	63,9
	Job description	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Si non, comment êtes vous renseigné sur la tâche à effectuer?

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Par vos collègues	6	16,7	50,0	50,0
	Par votre supérieur hiérarchique	3	8,3	25,0	75,0
	Par votre intuition	2	5,6	16,7	91,7
	Par les employés d'autres entreprises	1	2,8	8,3	100,0
	Total	12	33,3	100,0	
Manquante	Système manquant	24	66,7		
	Total	36	100,0		

Supérieurs hiérarchiques satisfaits de votre travail

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Rarement	1	2,8	2,8	2,8
	Souvent	13	36,1	36,1	38,9
	Très souvent	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Satisfaction du travail effectué

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Souvent	20	54,3	54,3	54,3
	Très souvent	16	45,7	45,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	