

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE

D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE D'EBOLOWA

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



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

HIGHER TECHNICAL TEACHERS TRAINING
COLLEGE OF EBOLOWA

DEPARTEMENT OF INNOVATION
COMMERCIAL TECHNIQUES AND
INDUSTRIALISATION

GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : ETUDE APPLIQUEE A QUELQUES ETABLISSEMENTS DE MICRO FINANCES DE LA VILLE DE YAOUNDE

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur
d'Enseignement Technique de Deuxième grade (DIPET II)

Option : Communication administrative

Rédigé et soutenu par :

MBARGA Jean Fabrice

MATRICULE : 19W1172

Sous la direction de :

Dr SAMBA Michel Cyrille
Chargé de Cours



Année académique 2020-2021

A

Monsieur et Madame EBANG

Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur de
l'Enseignement Technique (DIPET II) par MBARGA Jean Fabrice



REMERCIEMENTS

Un travail comme celui-ci nécessite de nombreuses ressources qu'une personne peut difficilement détenir. Dès lors, celui qui le réalise se retrouve toujours redevable vis-à-vis d'autres personnes :

➤ Je veux ici m'acquitter d'un devoir de reconnaissance et de gratitude tout particulièrement mon encadreur académique, Dr SAMBA Michel Cyrille Chargé de Cours, Chef de Département de l'Innovation des Techniques Commerciales et de l'Industrialisation de l'ENSET d'Ebolowa, qui a supervisé et encadré ce travail ;

➤ Nos remerciements à l'endroit de Madame le Directeur de l'ENSET d'Ebolowa, Pr NDJAKOMO ESSIANE Salomé et à tout le corps enseignant et Administratif de l'ENSET d'Ebolowa pour la rigueur académique et professionnelle de notre formation ;

➤ A tous mes camarades de promotion pour toutes les peines et les joies partagées ensemble.

➤ Une pensée dirigée également à l'endroit d'une personne spéciale pour moi, MBALA Angèle pour le soutien particulier dont j'ai bénéficié auprès d'elle ;

➤ A Sa Majesté EFFA René Désiré, pour soutien incommensurable, ses conseils.

➤ A tous ceux qui ont participé, à quelque titre que ce soit à la réalisation de ce travail, je dis merci du fond du cœur.

LISTE DES ACRONYMES ET SIGLES

ACEP	:	Agence de Crédit pour l'Entreprise Privée
AFNOR	:	Association Française de Normalisation
COOPEC	:	Coopération d'Epargne et de Crédit
EMF	:	Etablissement de Micro Finance
ENSET	:	Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique
GI	:	Gestion de l'Information
ISO	:	Organisation Internationale de Normalisation
MC2	:	Mutuelle Communautaire de Croissance 2
OAT	:	Organisation Administrative du Travail
PME	:	Petite, Moyenne Entreprise
TPE	:	Très petite Entreprise

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1:Catégorisation des EMF par la réglementation COBAC.....	36
Tableau 2: Répartition des EMF par catégorie et par province	37
Tableau 3: Répartition des répondants suivant les micros finances	44
Tableau 4 : Répartition des répondants en fonction de l'ancienneté	45
Tableau 5: Répartition des répondants selon le statut dans la structure	46
Tableau 6: Répartition des répondants selon le sexe	47
Tableau 7: Table de fréquence du mode d'accès aux informations de base.....	49
Tableau 8: Table de fréquence du mode de traitement des informations	49
Tableau 9: Table de fréquence mode opératoire du traitement de l'information	50
Tableau 10: Base de données.....	51
Tableau 11: Table de fréquence d'accès à toutes les informations de l'entreprise.....	52
Tableau 12: Table de fréquence des moyens collecte de l'information	53
Tableau 13: Table de fréquence des outils de collecte des informations.....	54
Tableau 14: Table de fréquence du mode de correspondance	55
Tableau 15: Table de fréquence du rapport avec la hiérarchie	56
Tableau 16: Table de fréquence des rapports de collaboration	57
Tableau 17: Croisé.....	58
Tableau 18: Tests du Khi-deux	59
Tableau 19: Croisé 2.....	60
Tableau 20: Tests du Khi-deux 2.....	61

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Répartition des répondant selon leur société.....	44
Figure 2: Représentation des effectifs des répondants en fonction de l'ancienneté	46
Figure 3: Représentation des répondants selon leur statut dans la structure	47
Figure 4: Représentation des répondants selon le sexe.....	48
Figure 5: Information de base	49
Figure 6: Représentation du mode de traitement des informations en fonction des effectifs	50
Figure 7: Représentation des effectifs de répondants à suivre un mode opératoire.	51
Figure 8: Accès à la base de données	52
Figure 9: Représentation par effectif du nombre de personnes ayant accès à toutes les informations de l'entreprise	53
Figure 10: Collecte de l'information	54
Figure 11: Outils de traitement de l'information	55
Figure 12: Types de correspondance	56
Figure 13: Représentation des rapports des employés avec la hiérarchie.....	57
Figure 14: Collaboration.....	58

AVANT-PROPOS

La formation est une notion qui garde toute son actualité dans le vécu quotidien de toute entité (personne physique ou morale). En tant que personne physique, la formation conserve son caractère actuel parce que nous sommes étudiants de l'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement technique d'Ebolowa (ENSET).

Notre objectif dans cette école est d'obtenir une formation professionnelle en communication administrative dont la réussite est soumise à l'obtention d'un DIPET II. Pour se faire, nous devons produire et soutenir un mémoire dont le contenu est soumis à l'appréciation d'un jury.

L'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique a une mission principale : former les professeurs des lycées et collèges d'enseignement technique. Les textes statutaires prévoient dans le cadre de la formation des futurs enseignants, la rédaction d'un projet de mémoire pour les étudiants de 3^{ème} année et la rédaction d'un mémoire de fin d'études pour les étudiants de 5^{ème} année. Il s'agit d'un travail de recherche académique devant porter sur un thème en rapport avec les axes suivants : le management ; la gestion des administrations publiques et privées ; la maîtrise des systèmes d'information ; etc.

Notre choix s'est porté sur le quatrième axe, à savoir la gestion des ressources humaines. Nous avons à cet effet travaillé sur le thème suivant : « *Gestion de l'information et performance du travail administratif : étude appliquée à quelques microfinances de la ville de Yaoundé* ».

Ce travail à caractère scientifique a permis de démontrer que la gestion de l'information a une influence sur la performance du travail administratif des microfinances de la ville de Yaoundé. Nous pensons avoir contribué à un tant soit peu à la recherche scientifique.

Toute œuvre humaine n'étant pas parfaite, nous acceptons les critiques et suggestions pouvant permettre d'améliorer les imperfections de ce travail de recherche.

RESUMÉ

L'objectif principal de cette étude est d'analyser l'influence de la gestion de l'information sur la performance du travail administratif des établissements de micro finance de la ville de Yaoundé. A l'aide du test de khi-deux, nous montrons qu'il existe une relation entre la gestion de l'information et le travail administratif des établissements de micro finance de la ville de Yaoundé. Pour ce faire nous avons mené une enquête auprès de 200 agents de différents établissements de micro finance de la ville de Yaoundé. Ainsi au cours de cette recherche empirique basée sur des données recueillies sur le terrain à l'aide d'un questionnaire, nous adoptons une approche qui s'appuie sur la démarche hypothético-déductive. Il en résulte que la gestion de l'information influence positivement sur la performance du travail administratif des établissements de micro finance de la ville de Yaoundé.

Mots clés : *Gestion de l'information, performance, travail administratif, microfinance.*

ABSTRACT

The main objective of this study is to analyze the influence of information management on the performance of the administrative work of microfinance institutions in the city of Yaoundé. Using the chi-square test, we show that there is a relationship between information management and the administrative work of microfinance institutions in the city of Yaoundé. To do this, we conducted a survey of 200 agents from different microfinance establishments in the city of Yaoundé. Thus, during this empirical research based on data collected in the field using a questionnaire, we adopt an approach that is based on the hypothetico-deductive approach. As a result, information management positively influences the performance of the administrative work of microfinance institutions in the city of Yaoundé.

Keywords : Information management, performance, administrative work, microfinance.

INTRODUCTION GENERAL

I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Aujourd'hui, le management connaît un certain nombre de problèmes qui empêchent son déploiement dans l'espace et le temps, quel que soit le type d'organisation : famille ; administration ; entreprise etc. On a toujours besoin de manager, mais à quoi renvoie déjà ladite notion ? Le Goff (1993), le management est une notion globalisante et floue. Elle peut désigner les fonctions de direction, être synonyme d'organisation du travail, de mobilisation et de gestion de la « ressource humaine », ou plus largement encore englober de façon syncrétique la quasi-totalité des activités de l'entreprise qui ne se rapportent pas directement à la technique : gestion quotidienne des aléas de tous ordres survenant dans un service ou un atelier, encadrement et mobilisation d'une équipe, relations avec d'autres secteurs de l'entreprise, organisation et gestion de son temps, voire gestion budgétaire etc. Le management est la mise en œuvre des moyens humains et matériels d'une entreprise pour atteindre ses objectifs. Selon Newman (1961) le management, c'est l'ensemble des méthodes qui permettent de transformer les ressources dont dispose une organisation, argent, matériel et hommes, en produits et services. Comme branche de celui-ci nous avons le management de la qualité qui est une activité cherchant à donner aux services la capacité de standardisation, mutualisation, et réutilisation des ressources nécessaires pour assurer les synergies (ou flexibilités) et l'efficacité pour atteindre la stratégie de l'entreprise attendue. C'est aussi une activité coordonnée permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité face à une concurrence aiguë et à un client « roi ».

Selon Fotso (2012), Au Cameroun la fermeture de plusieurs banques depuis quelques années a entraîné la fermeture de plusieurs guichets dans les petites villes et dans les campagnes, dont la faillite a affecté d'autres établissements de micro finance notamment EXPRESS UNION qui, aujourd'hui a fermé plusieurs guichets dans plusieurs localités de la région. Cela peut provoquer une situation d'incertitude dans ce secteur d'activité. Selon Ndam (2011), l'incertitude dans le secteur affecte aussi l'accès et la gestion de l'information. Le monde du travail est devenu de plus en plus exigeant,

il ne suffit plus d'avoir un capital important pour se maintenir dans le monde du travail d'où se pose le problème de gestion de l'information et de performance du travail administratif des établissements de micro finances au Cameroun. D'après Labie (2001), certains échecs majeurs rencontrés par les établissements de micro finances proviennent de l'insuffisance de management.

Le bon management favorise une gestion efficace et permet aux établissements de microfinance d'atteindre leurs objectifs. D'après Hermalin et al (2003), les principaux mécanismes d'un cadre de management sont le conseil d'administration, la gestion de ressource humaine et le contrôle interne. Plusieurs établissements de microfinance, en particulier les plus petits, ont des contrôles internes faibles. En outre, un système de gestion efficace des informations est inexistant dans nombreux établissements de microfinance au Cameroun. Cela permet aux erreurs et à la fraude de passer inaperçues. Pour éviter des erreurs involontaires, le personnel peut être formé sur les principales stratégies et procédures. Malheureusement, le personnel de nombreux établissements de microfinance en particulier ceux situés dans les zones rurales, a peu de connaissances sur le contrôle interne et d'autres principes. Cela n'est pas surprenant surtout quand on prend en considération le fait que certains membres du personnel sont recrutés non pas sur leurs compétences mais grâce à leur affiliation ethnique ou familiale. Selon Fotso (2020), la plupart des membres du conseil d'administration en particulier ceux des zones rurales, n'ont pas d'expertise managériale pour permettre une analyse critique des plans et des rapports de la direction. Ce qui explique pourquoi les membres du conseil d'administration ne détectent pas que les choses vont mal. Un conseil d'administration qui ne comprend pas bien les questions de management impacte négativement sur le fonctionnement de l'entreprise. Pour résoudre ce problème de faillite des microfinances lié au mauvais management au Cameroun, l'État a lancé tout récemment le 10 septembre 2019 le recrutement d'un bureau dans le cadre du programme sur « protection de la clientèle et de la gouvernance au sein des établissements des microfinances » EcoMatin (2019). Cet avis d'appel à manifestation a pour objet la préqualification des cabinets d'étude relatifs à la mise en place d'une assistance technique pour accompagner le Cameroun dans la mise en œuvre des activités visant l'amélioration de la gestion, de la performance, de la protection de la

clientèle et de la gouvernance au sein des établissements de microfinance au Cameroun. En outre l'Etat du Cameroun a mis en place depuis quelques années des écoles professionnelles, les lycées d'enseignements techniques sont créés pour une orientation professionnelle accentuée. Au regard de tout ce qui précède, nous sommes en droit de nous poser la question de savoir : *En quoi la gestion de l'information influence-t-elle la performance du travail administratif de quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé ?* De cette question centrale découle deux questions subsidiaires :

Q1 : *la maîtrise des systèmes de l'information contribue-t-elle à la performance du travail administratif de quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé ?*

Q2 : *le bon contrôle de l'information contribue-t-il à la performance du travail administratif quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé ?*

II- OBJECTIFS DE L'ETUDE

La présente recherche se propose donc d'apporter sa contribution à la dynamique de développement dans le secteur de la micro finance, plus spécifiquement dans celles de la ville de Yaoundé. Ainsi notre travail aura pour objectif principal : **Analyser l'influence de la gestion de l'information sur la performance du travail administratif de quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé.**

De manière spécifique, ses objectifs sont les suivants :

O1 : Expliquer que la maîtrise des systèmes de l'information favorise la performance du travail administratif de quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé.

O2 : Montrer que le bon contrôle de l'information agit sur le rendement du travail administratif de quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé.

Pour atteindre nos objectifs, nous partirons de l'hypothèse principale suivante :

H0 : la bonne gestion de l'information influence positivement le travail administratif de quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé. Elle permet au personnel d'être à la fois efficace dans le traitement des tâches et d'être

efficace en matière de résultat. Cette hypothèse principale se subdivise en deux hypothèses secondaires (HS) suivantes :

HS1 : Une maîtrise des systèmes de l'information favorise la performance du travail administratif de quelques établissements micro finances de la ville Yaoundé.

HS2 : Un bon contrôle de l'information permet l'efficacité du travail administratif des quelques établissements de micro finance de Yaoundé.

III- DEMARCHE METHODOLOGIQUE

Pour vérifier nos hypothèses, nous déroulons une démarche méthodologique en plusieurs étapes :

Étape 1 : La recherche documentaire, pour construire un cadre théorique pouvant faciliter la compréhension des concepts et l'exploitation des données secondaires.

Étape 2 : Une enquête est menée par le truchement d'un questionnaire assorti d'une statistique descriptive auprès des salariés pour évaluer les dispositifs de gestion de l'information, et les effets de ces derniers sur le rendement.

Étape 3 : Nous délivrons des recommandations à l'endroit des responsables des microfinances pour l'amélioration de la qualité de la gestion de l'information pour l'efficacité du travail administratif.

Les détails de la méthodologie sont donnés dans le chapitre 3, réservé à cet effet.

IV- REVUE DE LA LITTERATURE

Pour D'Aquino et al (1998), Dans la gestion foncière en Afrique, l'intérêt de recueillir et de conserver au moins une partie des règles de gestion coutumière est acquis. Cependant, il semble difficile de recueillir et de conserver à l'échelle d'un pays toutes les règles de gestion tant elles sont locales, complexes et évolutives. Si l'on choisit de transcrire ces règles coutumières dans un langage et une forme juridique officielle, il est incontournable de simplifier l'existant. Les méthodes de simplification efficace de l'information seront choisies en fonction des objectifs fixés. La première étape consiste à choisir entre le recueil des informations des droits sur des terres bien identifiées ou le recueil des modes de gestion des terres qui définissent et modifient

régulièrement ces droits. La deuxième étape consiste à faire valider les informations transcrites par les populations. Les précautions à prendre dans la gestion de l'information sont de quatre ordres : bien distinguer les différentes informations, simplifier la terminologie et les informations, valider de façon rigoureuse et préciser la place de la cartographie. Pour Sutter et al (1985), Quelle que soient sa finalité, son domaine d'activité ou sa taille, une entreprise a besoin de rassembler divers ingrédients pour exister, fonctionner et se développer. Le présent ouvrage met en évidence la place spécifique et indispensable qu'ont les informations (support de connaissances) parmi les divers ingrédients à rassembler. Pour ceux qui ne seraient pas encore persuadés du rôle et de l'importance de la composante information pour les divers opérateurs de l'entreprise, il démontre l'opportunité d'une fonction « information » formalisée, comme peuvent l'être une fonction « personnel » ou une fonction « financière » et propose en conséquence, une méthode pour mettre en place (ou évaluer) une telle fonction adaptée au contexte particulier de l'entreprise où elle doit être implantée. Selon Blanco (1998), L'objectif de cette thèse est de contribuer à une meilleure compréhension des processus de gestion stratégique de l'information. Notamment, il s'agit de proposer une modélisation du processus de sélection des informations de type signes d'alerte précoce que devrait fournir la veille stratégique. La première partie fait le point sur les concepts d'intelligence de l'environnement, de signal faible (transforme en signe d'alerte précoce) puis de veille stratégique

V- INTERET DE LA RECHERCHE

Sur le plan pratique, notre étude pourra permettre à quelques établissements micro finances de la ville de Yaoundé, de mieux appréhender leur dispositif de gestion de l'information, d'accorder une grande importance sur la performance du travail administratif, afin de mieux apprécier leur rentabilité pour l'organisation.

Elle permettra aussi aux salariés de comprendre que l'information est un moyen efficace pour répondre aux exigences du travail administratif dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

Sur le plan académique, ce travail nous permettra de montrer l'importance de l'efficacité et de l'efficience de l'information sur la performance de l'organisation, dans

l'optique d'enseigner facilement l'organisation du travail administratif, l'utilisation des techniques administratives.

VI- PLAN DU DOCUMENT

Ce travail comporte deux grandes parties comme suit :

➤ La première partie porte sur les fondements théoriques de la gestion de l'information et la performance du travail administratif, elle est constituée de deux chapitres. Le chapitre 1 retrace les fondements théoriques de la gestion de l'information et le travail administratif. Tandis que le chapitre 2 est axé sur l'état des lieux de la gestion de l'information dans les micros finances au Cameroun.

➤ La deuxième partie quant à elle est consacrée à l'analyse empirique de la gestion de l'information sur la performance du travail administratif de quelques établissements de micro finances de la ville de Yaoundé. Elle est également constituée de deux chapitres à savoir le chapitre 3 intitulé cadre de l'étude et approche méthodologique consistant à présenter le cadre d'étude dans lequel nous avons mené cette étude, la démarche, les outils scientifiques utilisés et à présenter la technique statistique d'analyse des données ; le chapitre 4 qui porte sur le cadre opératoire où nous allons présenter, analyser et interpréter les résultats enfin, faire des recommandations.

**PREMIERE PARTIE : FONDEMENTS THÉORIQUES DE LA
GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU
TRAVAIL ADMINISTRATIF**

Dans un monde du travail en mutation, la gestion de l'information est appelée à prendre une place importante. Du fait de cette évolution, la concurrence intensive, la mondialisation des marchés, le développement technologique, sont effectifs et dans toutes les organisations, l'objectif majeur est d'assurer leur performance et rendement. Il paraît évident que les entreprises qui seront les plus aptes à tirer profit des opportunités liées aux facteurs de performance organisationnelle survivront. L'école classique du management avec des figures comme Maslow (1964), a mené des travaux sur les principes de performance d'une organisation. Maslow élabore la théorie des motivations qui dit en résumé que : l'homme a des besoins, il agit pour satisfaire ses besoins et l'énergie qui pousse à l'acte s'appelle la motivation. En effet le salaire par exemple est un facteur de démotivation s'il est insuffisant, mais une fois atteint un certain niveau, il n'est plus qu'un facteur de motivation. Dans la perspective des tenants de la théorie décisionnelle, l'information constitue la matière première du travail administratif afin d'aboutir à la prise de décision optimale. Mahaar et al (2014), dans un environnement instable, la gestion de l'information constitue une aide à la décision pour les dirigeants.

Cette introduction annonce la première partie de notre étude qui se subdivise en deux chapitres. Le chapitre 1 retrace les fondements théoriques de la gestion de l'information et la performance du travail administratif. Tandis que le Chapitre 2 est axé sur l'état des lieux de la gestion de l'information dans les micros finances au Cameroun.

CHAPITRE I : GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : FONDEMENTS THEORIQUES

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 Girault (1991), le travail Administratif consiste à rassembler des informations de base (élémentaires, d'entrée), à les mettre en ordre et à les exploiter pour en tirer une information synthétique permettant de prendre la décision optimale. Tout travail administratif doit respecter un certain nombre de règles légales ou de règles fixées par les responsables de l'entreprise ou de service. Toute opération administrative consiste à rechercher des informations, les traiter (les exploiter, les transformer, les stocker) et les transmettre, conformément à des directives de procédures.

Ce chapitre consacré aux fondements théoriques de la gestion de l'information et la performance du travail administratif permet de dégager les facteurs déterminants du travail administratif d'une part (Section 1), d'autre part, présenter la gestion de l'information comme un autre facteur déterminant la performance du travail administratif (Section 2).

SECTION 1 : FACTEURS DETERMINANTS DE LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Pour que le travail administratif soit efficace, il faut rechercher la plus grande rapidité à chaque stade de l'information. Parmi les précurseurs de l'école classique des théories des organisations, Fayol est celui qui a travaillé sur l'organisation administrative du travail (OAT). Selon les idées émises par Fayol (1916), le management est porté par une fonction transversale qu'il nomme « fonction administratives ». Elle a pour objectif de veiller aux cinq grandes fonctions spécifique et verticale que sont fonction : technique, commerciale, financière, sécurité, comptable et

administrative. Il s'est appesanti sur la fonction administrative de l'entreprise. Selon Fayol, *administrer*, c'est :

- ❖ **Prévoir** : scruter l'avenir, dresser le programme d'action,
- ❖ **Organiser** : constituer le double organisme matériel et social de l'entreprise,
- ❖ **Commander** : faire fonctionner le personnel,
- ❖ **Coordonner** : relier, unir, harmoniser tous les actes et tous les efforts,
- ❖ **Contrôler** : veiller à ce que tout se passe conformément aux règles établies et aux ordres donnés.

Ce sont ces éléments qui concourent à l'aboutissement des résultats dans l'exécution du travail administratif.

I- PREVOIR

Prévoir c'est déjà agir, car cela signifie supputer l'avenir et le *préparer*, établir des programmes prévisionnels à plus ou moins longue échéance ; mais c'est aussi, sur un plan en quelque sorte plus immédiat, plus terre à terre et plus près de l'exécution proprement dite, faire de la *préparation du travail*. Le principe de la préparation du travail n'est qu'un nouvel aspect de la division du travail et de la spécialisation des organes édicté par Fayol (1964). Il réserve à certains hommes particulièrement qualifiés et formés, le soin d'examiner tous les procédés d'exécution possibles, de choisir le meilleur et de l'indiquer à l'exécutant dans les moindres détails utiles et d'établir des instructions précises écrites de façon à être bien compris. Pratiquement, la préparation du travail doit se concrétiser sous la forme de fiches d'instruction.

Fayol indique que le plus simple est le prolongement des programmes présents mais accepte l'imprévisibilité et admet explicitement les nécessités de la souplesse dans l'élaboration et le suivi du travail administratif. Prévoir permet de planifier son temps pour un travail administratif plus performant.

❖ La planification du temps

Il s'agit de la :

- Préparation du travail,
- Exploitation optimale du temps disponible,

- Réduction du temps d'exécution.

C'est arriver à atteindre les objectifs escomptés avec une économie de moyens et de ressources, gérer son temps signifie être efficace dans la réalisation de ses activités en les programmant de manière rationnelle et en contrôlant leur réalisation. En gérant son temps, on peut se donner le temps de faire les choses. Le temps est donc une ressource, un facteur de production disponible en quantité limitée. Il permet de produire des biens et services. Il est une mesure de performance de toute organisation (Administration publique ou Entreprise).

II- ORGANISER

Organiser, c'est constituer le double organisme matériel et social de l'entreprise; cela se traduira par l'acquisition et l'implantation rationnelles du matériel, implantation présentée, au préalable, sous la forme de maquettes concernant aussi bien les services administratifs que de production et complétées par des fils de couleur précisant la circulation des individus et des marchandises; cela se traduira par l'établissement du graphique de structure de l'entreprise (norme AFNOR Z 12.001) montrant les postes de la hiérarchie, leur importance numérique relative, leur responsabilité.

Organiser, c'est définir de façon claire les responsabilités et Fayol recommande d'ailleurs de représenter l'organisation sous forme d'un « tableau d'organisation » ou organigramme. L'organisation du travail va ainsi consister à rechercher des méthodes et des moyens qui permettront d'effectuer le travail administratif dans les meilleures conditions et avec le maximum d'efficacité. Les principales composantes de du travail administratif sont la structure, la tâche, le mode opératoire. Une bonne organisation de ces trois composantes du processus administratif permet au travail administratif d'être efficace.

✓ **La structure**

Elle est composée de deux éléments : les collaborateurs et les liaisons qui unissent les différents collaborateurs. Il existe deux types de liaisons entre les individus : les liaisons hiérarchiques, les liaisons fonctionnelles.

Les liaisons hiérarchiques sont les liaisons d'autorité. Celui qui a autorité sur des subordonnés a une liaison hiérarchique avec eux. Il est responsable de leur travail au sens large du terme, c'est-à-dire : gestion, formation, qualité du travail, délais, etc. Tout individu a au moins une liaison hiérarchique avec un autre individu. Les liaisons fonctionnelles sont les liaisons techniques qui réunissent les postes de travail entre eux. Elles sont des liaisons de conseils, de recommandations, d'information sans aucune obligation d'exécution pour l'intéressé. Ce type de liaison permet de décloisonner la circulation de l'information dans l'entreprise, d'assurer des conseils à tous les niveaux qui en ont besoin.

✓ **La tâche**

Chaque fois que le terme "travail administratif" est mis en avant, aussitôt des mots tels que : filières, traitement, processus, produits, service, activité et tâche sont prononcés sans définition préalable suffisante et contribuent au flou de l'organisation administrative. Si l'on veut décomposer en éléments toute une cellule administrative, de manière que la juxtaposition de tous les éléments reconstitue la totalité de la cellule, il faut définir avec rigueur l'élément de base, c'est-à-dire la tâche.

Les informations chiffrées délimitent le contenu des tâches et Aumage (2004), retient cinq éléments principaux les caractérisant :

- La périodicité,
- L'importance en temps,
- Le temps d'attente possible,
- Les quantités d'unité d'œuvre.

Dans la grande majorité des cas, le recueil de la périodicité et de l'importance en temps suffit. La tâche est l'instrument d'analyse le plus pratique pour mettre en lumière le travail administratif.

Certaines activités administratives, en raison de leur complexité, sont susceptibles de donner naissance à des codifications qui reprennent en détail les règles de l'exécution du travail. Ces codifications ont pour but de figer, dans un cadre précis, l'exécution du travail demandé.

✓ Le mode opératoire au service des contrôles

Nous rappelons que le mode opératoire est une suite d'instructions qui permet à un employé d'exécuter une tâche, et ce sans aucune ambiguïté. C'est, en quelque sorte, les instructions qu'un formateur donne à un formé pour lui faire faire sa tâche à distance. C'est pourquoi les instructions sont courtes et précises. Le mode opératoire proprement dit se compose de trois parties :

- ❖ Le rassemblement des éléments nécessaires à l'exécution de la tâche,
- ❖ Les opérations à réaliser,
- ❖ La diffusion du travail effectué et le classement.

En général, l'entreprise met en place des contrôles par obligation à la suite d'un incident (incident clientèle, incident de fabrication, malversations...). Le contrôle sert à éviter de fabriquer des erreurs. Mais dans la majorité des cas, l'entreprise ne conçoit pas *a priori* des procédures de contrôle à mettre en place car elle n'a pas analysé sous forme de modes opératoires le travail.

III- COMMANDER

Commander c'est, non seulement choisir le personnel, mais le faire « fonctionner » dit Fayol. C'est veiller à l'exécution du travail, c'est diriger le personnel, adaptant à chacun la manière de lui donner des ordres et pour cela bien connaître ses adjoints. Le commandement repose sur les qualités personnelles du chef et sur sa connaissance des principes généraux d'administration.

Les principes généraux de commandement selon Fayol (1916)

- La division du travail : Spécialiser les travailleurs (pour qu'ils deviennent plus expérimentés et productifs et produire mieux avec le même effort) ;
- L'autorité et la responsabilité : Droit de donner des ordres et le pouvoir de les faire exécuter. Fayol distingue : l'autorité statutaire et l'autorité personnelle ;
- La discipline : Obligation d'obéir selon les conventions établies,
- L'unité de commandement : Chaque homme ne doit avoir qu'un seul chef,

- L'unité de direction : Les travailleurs non seulement ne doivent avoir qu'un seul chef, mais aussi un seul programme ;
- La subordination de l'intérêt individuel à l'intérêt général : Les buts de l'entreprise sont prioritaires sur ceux des personnes ;
- Le degré de décentralisation Fayol note que la centralisation est un fait d'ordre naturel, mais en soi, il n'est ni forcément bon, ni forcément mauvais, cela dépend de l'activité de surtout de la qualité du personnel ;
- L'ordre : A la fois matériel et moral (une place pour chaque personne et chaque personne a sa place) ;
- L'équité : La justice résulte des conventions établies ;
- La stabilité du personnel : Pour Fayol, la stabilité est un facteur de réussite, car il faut du temps pour bien remplir une fonction. L'instabilité du personnel est une maladie de l'entreprise ;
- L'initiative : C'est concevoir un plan et en assurer la réussite ; c'est l'une des plus vives satisfactions de l'homme intelligent et c'est un puissant stimulant que l'entreprise doit encourager.
- L'union du personnel : L'union fait la force et le chef d'entreprise l'obtient en pratiquant l'unité de commandement en évitant de diviser son personnel ;

Parmi les plus significatifs, le principe d'autorité est posé comme « le droit de commander et le pouvoir de se faire obéir ».

IV- Coordonner

Coordonner c'est mettre de l'harmonie entre tous les acteurs d'une entreprise, de manière à en faciliter le fonctionnement et le succès, c'est, d'abord, proportionner les uns aux autres les divers organes de l'entreprise. Bref, c'est maintenir la liaison entre les services, supprimé, s'il en existe, les cloisons étanches. Empêcher qu'elles se créent et que chacun, par un transfert psychologique néfaste, ne se prenne pour un tout, négligeant les désirs, les besoins, les possibilités de ses collègues.

Pour cela, Fayol très pragmatique, recommande quelques dispositifs devenus aujourd'hui classiques (les réunions hebdomadaires, les agents de liaison etc). L'absence d'ordonnancement systématique fait que la coordination demeure

entièrement à la charge des initiatives individuelles, sans centralisation possible, ce qui ne serait que demi-mal si, les perturbations qui en résultent n'aboutissaient à une diminution notable du rendement global.

V- Contrôler

Il ne doit pas y avoir d'organisation sans contrôle ; chacun sait bien qu'il ne suffit pas de donner un ordre, encore faut-il vérifier qu'il a été convenablement exécuté. Le contrôle vise à vérifier que les ordres et les principes d'efficacité et de systématisme. Il est suivi de sanction. Si tout se passe conformément aux programmes adoptés, aux ordres donnés et aux principes admis. Le contrôle a pour but de signaler *rapidement* les fautes et les erreurs afin qu'on puisse les réparer et en éviter les retours.

Le contrôle doit s'exercer sur chacune des fonctions déjà énumérées: technique (sur la fabrication, en totalité ou par sondage, au début ou à la fin d'une' opération, interopérations également) ; commerciale (résultats respectifs des actions publicitaires, comparaison des chiffres de chacun des représentants, etc.) ; financière (coût des agios, etc.) ; sécurité (inspection périodique des installations, protection contre les appareils dangereux, contre l'incendie, entretien préventif et courant du matériel, etc.) ; comptable (recours périodique à un expert-comptable de l'extérieur pour vérification des comptes, des imputations, etc.).

En plus de ces facteurs déterminants de la performance du travail administratif, nous avons aussi la gestion de l'information.

SECTION 2 : GESTION DE L'INFORMATION COMME FACTEUR ADDITIF DE LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Dans les organisations, de nombreuses décisions sont prises tous les jours. Pour que ces décisions soient judicieuses, le décideur doit être « éclairé », c'est-à-dire, disposer d'informations réduisant l'incertitude. Ainsi, l'information se présente comme la matière d'œuvre du travail administratif. C'est dire que, toute activité administrative implique l'utilisation des informations qu'il faut organiser et contrôler pour prendre une décision optimale.

I- Définition

Selon Porter (1985), la gestion de l'information (GI) c'est donner la bonne information à la bonne personne, au bon moment, pour prendre la bonne décision. **Gérer** l'information constitue un impératif majeur pour les organisations soucieuses d'assurer leur pérennité. Porter l'affirmait il y a 35 ans : il faut donner "la bonne information à la bonne personne, au bon moment" et ce, pour prendre la bonne décision". L'étude des organisations a été marquée par **l'approche systémique** et de nombreux auteurs ont participé à la construction de ce champ de recherche en quête permanente de bases théoriques solides et d'une légitimité scientifique, notamment Volant (2002) pour qui l'information est à la base de toute décision, joue un rôle stratégique dans la vie d'une entreprise. La Gestion de l'Information (GI) par les organisations s'insère dans ce contexte de recherche. D'après Henri (2005), La Gestion de l'Information : Pour un individu ou une organisation est l'ensemble des démarches visant à prendre en charge l'information issue de l'environnement, pour anticiper une situation donnée ou une tendance plus large, à un moment donné, et s'y adapter en vue d'en tirer profit après un traitement et un relai adéquat. Ces démarches sont concrétisées à l'aide d'une médiation de l'information (recherche, collecte, traitement, distribution, etc.) Ainsi, l'objectif poursuivi lors de l'analyse des définitions est de pouvoir mettre en évidence les composantes majeures des trois dimensions qui constituent ce concept.

Ainsi, il est nécessaire au préalable de savoir gérer l'information. La gestion de l'information selon AFNOR (2004), se résume au processus couvrant le cycle de vie de l'information : production interne, repérage des sources, collecte, traitement, diffusion, conservation et destruction éventuelle ce que les professionnels appellent les opérations ou processus documentaires. Son apport pour la performance du travail administratif peut se voir à plusieurs niveaux.

II- Gestion de l'information : moyen de contrôle des erreurs

Selon Breton (1998), la gestion de l'information est un facteur de performance du travail administratif dans la mesure où, elle permet de réduire les erreurs ou l'incertitude.

En effet, la gestion de l'information permet d'avoir une information de qualité. Autrement dit, elle permet de rendre une information pertinente, c'est-à-dire utile et disponible. Une information inutile ou non disponible au moment voulu fait perdre du temps et ralentit le traitement. Le décideur doit disposer d'une bonne information : une information adaptée à ses besoins, au bon moment. En outre, la gestion de l'information permet d'avoir une information fiable, c'est-à-dire exacte et contrôlée. Une information inexacte entraîne des erreurs qu'il faudra rectifier ; toute correction prend du temps et coûte cher : dans un traitement informatique, un redressement peut représenter jusqu'à 100 fois le coût d'un traitement normal. De même la gestion de l'information permet d'obtenir une information précise, complète et à jour. Une information insuffisante ne permet pas un travail de qualité et une information périmée est source d'erreurs. Car, le décideur doit indiquer le niveau de précision, exigé la périodicité de la mise à jour.

1- La codification de l'information

La codification de l'information est l'opération qui consiste à traduire une information en symbole afin de faciliter son traitement. L'information étant définie comme un élément de la connaissance, réduit et ou augmente le degré d'incertitude. Ainsi, l'utilisation d'un code permet d'identifier avec précision chaque donnée, condenser l'information, c'est-à-dire gagner de place dans les fichiers, accélérer la saisie et le traitement et contrôler l'information. En somme, la gestion de l'information consiste à rendre le travail administratif performant dans la mesure où, elle permet de trier les informations nécessaires à une prise de décision immédiate ou différée. Cette codification nécessite un ensemble organisé de ressources appelé systèmes d'informations.

2- Gestion de l'information, comme moyen de prise d'une décision optimale au sein d'une entreprise

Le Moigne (1974) pense que l'information et la décision sont reliées. En faveur des progrès de la technologie de l'information c'est-à-dire, logiciels, bases de données, les entreprises peuvent aujourd'hui recueillir, traiter, stocker et diffuser de gros volume l'information, et toutes ses opérations s'effectuent de plus en plus rapidement et à un coup raisonnable. Mais si l'information n'est plus comme dans le passé, une ressource

rare, c'est son organisation dans une base de données décisionnelle qui permet son analyse et son exploitation à des fins de prises de décisions. Pour March (1991), la principale incertitude dans la prise de décision est l'ignorance des informations détenues par les autres et leurs actions probables. La principale raison d'être de la gestion de l'information est son rôle dans un processus de diminution de cette incertitude. L'information a aussi une valeur, car elle permet de choisir, de prendre les décisions, et d'agir de façon efficace. Sa valeur est ainsi liée à son emploi dans le contexte de prise de décision. Ainsi, pour l'auteur, l'information donne son sens à une situation de décision et modifie donc à la fois la structure des options et les préférences recherchées.

3. 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 a priori renforcée par les systèmes d'informations.

Selon Tchouassi (2017), les systèmes d'information nécessitent de mettre sur pied les outils adéquats. De nos jours, les ordinateurs, les langages de programmation, les logiciels, les équipements de télécommunication, etc., sont très utilisés dans la GI. Selon lui la notion de planification est indissociable à la notion du temps. Ainsi l'organisation et planification selon Breton (1998), obéissent à cinq (5) étapes du traitement de l'information qui nécessitent la maîtrise des systèmes d'information :

- ✓ La saisie : c'est une lecture écrite sur un support.
- ✓ La collecte : regroupement des supports de saisie en vue de leur traitement.
- ✓ Le traitement : ensembles des opérations (classement, comparaison, tri, regroupement) en vue d'obtenir des résultats (informations élaborées ou résultantes).
- ✓ La diffusion : communication des résultats aux personnes concernées.

- ✓ Le stockage : classement des supports et des documents contenant les informations traitées résultantes).

CHAPITRE II : GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DES MIROFINANCES AU CAMEROUN : ETAT DES LEUX

Labie (1990) définit la micro finance comme l'octroi de services financiers (généralement du crédit et ou de l'épargne), à des personnes développant une activité productive, le plus souvent de l'artisanat ou du commerce et n'ayant pas accès aux institutions financières commerciales en raison de leur profil socio-économique (il s'agit des pauvres, sans revenus fixes, qui n'offrent aucune des garanties demandées par les institutions bancaires commerciales). Ce chapitre porte notamment sur deux aspects précis. Le premier permet de faire une présentation claire de la situation actuelle de la gestion de l'information des EMF au Cameroun (Section I). Et le second est de montrer la relation entre la gestion de l'information et la performance du travail administratif dans les EMF au Cameroun (Section II).

SECTION I : SITUATION ACTUELLE DE LA GESTION DE L'INFORMATION DANS LES MICRO-FINANCES

I- En Afrique

En Afrique, avec le développement sans cesse croissant ces dernières années des institutions de micro finance, il se pose un problème de gestion de l'information au sein de ces institutions financières prêt à s'adapter aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. En effet, il existe un certain nombre de problèmes tels que: les difficultés liées au paramétrage et à la standardisation de l'information de façon à produire en temps utile et de manière précise des données financières ou non sur l'ensemble des opérations effectuées notamment pour les institutions établies en réseaux et par ricochet pour le compte de leurs partenaires (clients, associés, bailleurs de fonds...). Ainsi, dans un premier temps, il a été question d'analyser les problèmes liés à la gestion de l'information par les institutions de micro finances en Afrique et dans la seconde, un système d'information de gestion adapté à leur contexte a été proposé.

1- Les problèmes liés à la gestion de l'information

La micro finance en est à une phase critique de son développement. Elle a fait les preuves, à travers différentes approches, de sa capacité à fournir des services financiers pour des populations exclues des systèmes bancaires classiques. Selon Ndzogoue (1993), le défi actuel de la plupart des Institutions de Micro Finances (IMF) est celui de l'institutionnalisation et de la pérennité. Or, l'histoire récente de la micro finance fournit des exemples de réussites mais reste émaillée aussi de crises et de faillites. La pérennité des IMF requiert non seulement la pérennité financière et l'adaptation aux cadres juridiques existants, mais aussi une vision stratégique claire et une organisation transparente, efficace et acceptée par tous les acteurs directement impliqués dans l'institution (salariés, élus, bénéficiaires, opérateurs, bailleurs ou actionnaires). L'analyse des performances des IMF et la compréhension des crises a en effet souvent révélé qu'au-delà des aspects techniques de construction des institutions (qualité des services, équilibre financier, adaptation au cadre juridique), les questions stratégiques et politiques (croissance, poursuite de la mission de l'institution, contrôle, gestion des intérêts divergents des acteurs, etc.) ont une place déterminante dans le fonctionnement et le contrôle des IMF. Ces questions sont regroupées sous le concept de « gouvernance », et, comme l'on s'intéresse depuis la fin des années 90 à la « bonne gouvernance » des pays, la gouvernance des IMF est devenue une préoccupation récente des bailleurs, des opérateurs et des institutions elles-mêmes. Ne soyons pourtant pas dupes des effets de mode ou d'apparence de nouveauté. Les « arts de gouverner » sont aussi vieux que le pouvoir et les conseillers du prince ont beaucoup écrit, de Confucius à Kissinger, en passant par Machiavel et d'autres illustres connus ou inconnus.

2- La gouvernance

Historiquement, la « gouvernance » s'est toujours, appliquée à plusieurs niveaux : se gouverner soi-même, gouverner sa famille, gouverner les consciences, gouverner l'Etat. Chaque niveau à sa spécificité mais il y a aussi une continuité ascendante (« celui qui veut pouvoir gouverner l'Etat doit d'abord se gouverner lui-même ») et descendante (un Etat bien gouverné favorise la gouvernance des institutions intermédiaires, des entreprises et des familles). Cette diversité de champ

d'applications se retrouve dans la vision moderne de la gouvernance. Si le mot est ancien, « il faut attendre les années 80 pour assister à sa diffusion dans les sciences sociales : l'économie spatiale, les sciences des organisations (corporate gouvernance), la théorie des relations internationales, l'analyse des politiques publiques et locales, voire la sociologie de l'emploi. Malgré la polysémie croissante qui en résulte, on y retrouve la même hypothèse, à savoir l'existence d'une pluralité d'acteurs opérant à différentes échelles, qu'il s'agit de coordonner sur la base d'un contrat ou d'un projet commun. Dit autrement, la gouvernance, c'est « le pouvoir partagé », c'est « comment coordonner une action collective dans un environnement incertain, entre des acteurs dont les intérêts et les logiques divergent ». Les IMF sont des entreprises spécifiques dont les problèmes et le niveau s'apparentent à la gouvernance d'entreprise. Mais elles sont de création récente et manquent encore d'expériences accumulées. De plus, leur histoire et leur type d'activités rendent leur forme de gouvernance relativement dépendante du mode de gouvernance de l'État et des formes de la gouvernance des coopératives d'épargne et de crédit en micro finance : un enjeu de taille.

En Afrique, en Asie et en Amérique latine. Ces organisations ont de nombreux avantages comparatifs qui leur permettent notamment de servir des régions rurales reculées, plus difficiles à atteindre pour les IMF classiques. Cependant, malgré leur importance manifeste, les COOPEC restent peu étudiées au sein de la recherche en micro finance. L'une des principales critiques qui leur sont généralement adressées concerne leur faiblesse en termes de gouvernance, un véritable enjeu pour ces organisations au fonctionnement démocratique. Dans ce papier, nous abordons cette problématique en essayant d'identifier quels sont les grands problèmes de gouvernance rencontrés par les COOPEC ainsi que les nouveaux défis induits par la croissance. Nous analysons également les principaux mécanismes de contrôle présents au sein de ces organisations et leur évolution avec la croissance. Au cours des cinq dernières années, des acteurs de la micro finance, poussés par les interrogations croissantes sur le rôle du secteur, et cherchant à valoriser leur travail en faveur d'une finance socialement responsable, ont développé des outils, des approches et des réseaux innovants pour mesurer et renforcer les performances sociales des EMF. Cet article décrit ces innovations en termes d'évaluation ainsi que les résultats des applications en cours à

travers diverses études de cas. La microfinance doit aujourd'hui pérenniser son activité, notamment au moyen d'une gouvernance efficace. Dépassant une vision limitée jusqu'à présent aux seuls aspects techniques et aux relations entre administrateurs et gestionnaires, le comité CERISE propose, à partir de quatre études de cas, une analyse des relations de pouvoir, des conditions de son exercice et des traitements des dysfonctionnements, afin de savoir comment piloter, au quotidien, une institution de micro finance et prévenir ou surmonter des périodes de crise. L'analyse montre la nécessité de respecter un socle organisationnel commun à toutes les formes de gouvernance et de rechercher les solutions les mieux adaptées

II- AU CAMEROUN

La mesure de la performance des établissements de microfinance (EMF) au Cameroun. Les débats suscités par la micro financent ne datent pas d'aujourd'hui. Ce qui paraît nouveau, c'est l'attention portée sur ses mutations Mayoukou (2008). L'objet de cet article est d'évaluer l'efficacité technique des EMF regroupés au sein du réseau des Mutuelles Communautaires de Croissance (MC2). Les informations fournies par l'application du DEA sont insuffisantes dans le cadre de la gestion. C'est pourquoi, l'analyse est complétée par l'approche multicritère PROMETHEE- GAIA pour orienter le manager du réseau dans la mise en place d'un tableau de bord de gestion. Les résultats obtenus valorisent l'hypothèse du déterminisme de l'environnement. Ainsi, les MC2 qui obtiennent les meilleures performances sont celles qui parviennent à adapter leurs stratégies aux réalités socioculturelles.

La micro finance est présentée aujourd'hui comme une innovation dans le champ de la finance moderne. Circonscrite dans ses débuts à la notion de micro crédit, il s'agit aujourd'hui d'un ensemble de services financiers à destination des populations exclues du système financier classique. Avec le développement de la micro finance, certaines IMF se sont orientées vers une approche commerciale de cette activité, adaptant des approches originales telle la proximité offre-demande, la communication personnalisée et des relations privilégiées avec les cibles de micro-épargnants ou micro-demandeurs de crédit. De telles approches plutôt favorables à la connaissance parfaite de l'offre et à son expérimentation favorisent la réduction du risque perçu par les clients

tel que préconisé par Bieten (2006). Parallèlement, l'absence d'obstacles à l'entrée et l'appétit pour de nouvelles ressources financières à accès facile, conjuguée à l'existence de valeurs culturelles plutôt favorables à de telles activités, ont donné lieu à une pénétrante massive du secteur, engendrant une rude concurrence et une tendance à la saturation de certains marchés. Les Mutuelles Communautaires de Croissance (MC²), Etablissements de Micro Finance (EMF) de première catégorie à vocation essentiellement rurale, ont été créées pour desservir les populations de ces zones exclues du système bancaire classique. Le dynamisme et la viabilité de ce réseau d'EMF ouvrent des perspectives de recherche fécondes, notamment sur les facteurs explicatifs de leur pérennité. La présente étude a pour objectif de montrer en quoi le mode de gouvernance des MC², adapté aux spécificités culturelles d'une région constitue un facteur de pérennité. À partir d'une démarche qualitative, nous avons effectué des entretiens auprès de 14 EMF, âgées de plus de 15 ans dans la région de l'Ouest du Cameroun. La pérennité des EMF de ce réseau est bâtie sur un mode de gouvernance coopératif dont la réussite dépend des contingences culturelles fortes de la région, d'un système « garde-fou » permanent assuré par des structures d'appui sur les plans techniques et financiers et d'une organisation fondée sur des initiatives endogènes autogérées et autocontrôlées.

SECTION II : ANALYSE DE LA RELATION ENTRE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DANS LES EMF AU CAMEROUN

Parler de la gestion de l'information et de la performance du travail administratif revient à montrer son rôle dans le processus de diminution de cette incertitude. L'information a aussi une valeur car elle permet de choisir, de prendre des décisions. Sa valeur est ainsi liée à son emploi dans le contexte de prise de décision.

Selon Lemoine (2014), l'information remplit trois rôles principaux dans l'entreprise. Elle est perçue comme un outil d'aide à la décision, un outil de communication interne et externe, un outil de travail collectif. 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 prise de décision. L'enjeu de la prise de décision est donc de concevoir l'organisation optimale du point de vue technique, économique et humain. 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 actifs 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. 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.

I- La gestion d'information dans les entreprises

L'information de gestion sera considérée 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. Peaucelle (1986). 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. 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.

II- 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, et d'après Breton (1998), 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. La recherche d'une amélioration des conditions de travail est mentionnée par certains chefs d'entreprises comme un facteur favorisant l'informatisation.

III- Catégories de personnes concernées

Les techniques informatiques sont utilisables dans tous les secteurs du monde du travail et pour toutes les fonctions. L'informatisation modifie profondément l'organisation de l'information : 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.

IV- Contenu du travail

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.

V- 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 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, le contrôle de l'information. Le contenu et l'organisation du travail ainsi que les outils utilisés de collecte de l'information influent également sur les conditions de travail.

Conclusion

Dans cette première partie qui s'achève, nous avons présenté au chapitre premier les aspects conceptuels de notre thème, développé les fondements théoriques qui mettent en relation la gestion de l'information et la performance du travail administratif.

Le deuxième chapitre a été consacré à l'état des lieux de la gestion de l'information et la performance des EMF au Cameroun

**DEUXIEME PARTIE : ANALYSE EMPIRIQUE DE LA
GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE
DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DE QUELQUES
ETABLISSEMENTS DE MICRO FINANCES DE LA
VILLE DE YAOUNDE**

Le développement des technologies, la concurrence intensive et la mondialisation des échanges accélèrent les stratégies d'organisation des entreprises. Les microfinances qui feront l'objet de notre étude n'échappent pas à cette dynamique révolutionnaire, œuvre pour de nouvelles stratégies de la gestion de l'information et son perfectionnement afin de garantir sa performance et son rendement pour une prise de décision optimale.

Cette deuxième partie est constituée de deux chapitres. D'abord le troisième chapitre intitulé cadre théorique et méthodologique de la gestion de l'information sur la performance du travail administratif. Ensuite, le quatrième chapitre qui sera consacré au cadre opératoire de l'étude.

CHAPITRE III : CADRE D'ETUDE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DE

Le travail de recherche scientifique classique est un effort analytique, rigoureux, progressif et systématique d'éclaircissement d'une situation, d'un fait ou d'un ensemble de faits à l'aide d'outils et de techniques spécifiques. Cet effort va de l'identification et de la définition du problème jusqu'à l'aboutissement à une ou plusieurs solutions ou possibilités de dépassement de la situation initiale (meilleure connaissance, correction, amélioration, transformation...). C'est donc ainsi un travail qui peut prendre quelques heures à plusieurs années, voire plusieurs décennies avant d'aboutir. Néanmoins, quel qu'il soit, il se base toujours sur des préalables et des exigences héritées des sciences de la nature. Ce chapitre comporte deux sections, une première sur la présentation du cadre d'étude, une deuxième sur l'approche méthodologique.

SECTION I : CADRE D'ETUDE : PRESENTATION DE QUELQUES EMF DE LA VILLE DE YAOUNDE

Toutes les entreprises sont appelées à gérer les informations. Nous avons ainsi choisi de travailler avec quelques établissements microfinances de la ville de Yaoundé.

I- EVOLUTION DE LA MICROFINANCE AU CAMEROUN

La microfinance naît au Cameroun en zone anglophone avec la sortie des fonds baptismaux de la « Crédit Union » et des caisses populaires sous l'impulsion des missionnaires hollandais. Son rythme de croissance est bas jusqu'à la promulgation de la loi N° 90/053 du 19 décembre 1990 et de la loi N° 92/006 du 14 Août portant respectivement sur la liberté d'association et sur la réglementation des coopératives et

des GIC. La restructuration du secteur bancaire de la fin des années 1980 va, additionnée à ces lois libéralisatrices, marquer résolument leur développement.

En fait, cette restructuration du secteur bancaire a abouti à la dissolution pure et simple de nombre de banques jugées non viables. Les effets afférents à cette dissolution massive, bien de personnel est mis en chômage et l'arrière – pays (zone rurale) n'est quasiment plus couvert par les banques. Ainsi, ces salariés entreprennent de créer des établissements de micro- finances. D'où un foisonnement des EMF dès l'aube des années 90. Cette effervescence sera limitée par le décret du Premier Ministre mettant les COOPEC sous l'autorité du MINFI au détriment du Ministère de l'agriculture puis, les textes conseil des Ministres des Finances de la CEMAC du 13 Avril 2002 entrés en vigueur le 14 Avril 2005 attribuant à la COBAC l'autorité technique sur les EMF. Tel est l'encadrement légal qui impose des caractéristiques et une classification en fonction de l'importance des EMF au Cameroun.

➤ **Caractéristiques, importance et classification des EMF au Cameroun**

À travers cette sous-section, nous envisageons nous familiariser à l'univers de la micro finance Camerounaise. Cette familiarité passe par la définition et autres caractéristiques des EMF, de leur importance et configuration sur l'échiquier de la microfinance.

➤ **Caractéristiques**

Caractériser les EMF, c'est en préciser la nature, la taille ainsi que leur mode de gestion.

➤ **Définition**

L'établissement de microfinance est une entreprise formelle réputée spécialisée dans les activités principales de mobilisation de l'épargne et d'octroi de crédit aux membres ou à des tiers. À ce titre, les EMF sont reconnues être des intermédiaires financiers. La micro finance, cadre économique dans lequel évoluent les EMF, est le sous-secteur financier qui s'accapare de l'espace sinon abandonné du moins délaissé par les banques classiques. A cet effet, la micro finance porte bien sa camisole de " banque des pauvres" par le montant moyen des crédits accordés aux clients mais aussi par la taille.

➤ **La taille : les EMF comme PME**

Les EMF camerounais mènent des activités diverses et pour cette raison sont de tailles différentes. Cependant, une observation de leur structure, de leur chiffre d'affaires et des effectifs de leur personnel permet d'identifier leur dénomination commune : l'appartenance aux petites et moyennes entreprises. Or, la petite et moyenne entreprise surtout en pays en développement traîne avec elle un certain nombre de forces mais aussi de faiblesses. Son avantage de flexibilité est mis en minorité par des moyens limités, des faiblesses organisationnelles et structurelles sans oublier un mode de gestion critiquable.

➤ **Le mode de gestion des EMF**

Généralement entreprise unipersonnelle malgré les apparences de société constituée de parts sociales, l'EMF évolue sous l'impulsion managériale d'un chef tout puissant. Celui-ci déjà cumule une si grande pluralité de postes qu'il est légitime de questionner l'efficacité d'un tel cumul. La gestion de l'EMF devient alors une sorte de navigation à vue sans préoccupation d'ordre stratégique.

En outre, la fréquente confusion entre propriétaire et manager de l'entreprise installe au sein de l'entreprise un conflit de rôles préjudiciable à ses performances. Le manager a ainsi la forte propension, en ce qui concerne les ressources humaines, à acquiescer non pas le salarié qu'il faut à la place qu'il faut en vue d'un meilleur rendement mais à accorder des faveurs à son entourage amical, fraternel, communautaire, ethnico tribal... la graine d'ivraie des affinités claniques contreproductives est ainsi semée. Querelles et zizanies font leur lit dans l'établissement et les jeux de préférence et de favoritisme plombent le rendement de l'EMF. Celui-ci paye donc le prix de son fonctionnement managérial familial.

➤ **Importance des EMF dans l'économie Camerounaise**

L'utilité des EMF est aujourd'hui indéniable tant au plan économique qu'au plan strictement social.

➤ **La contribution des EMF au secteur financier.**

Les EMF Camerounais et l'ensemble des sous-secteurs de la micro finance deviennent de plus en plus dynamiques et leurs activités gagnent en volume. En qualité d'intermédiaires financiers, ils assurent l'interface entre bien de clients et les banques. Leurs activités couvrent non seulement des produits classiques comme le crédit,

l'épargne, les encaissements des chèques, les transferts, les virements mais encore des activités plus osées telles que la paie des salaires, les assurances.

➤ **Les EMF : un bassin d'emploi**

Les ressources humaines sont à la base de la production de toute entreprise y compris celle de microfinance. Au Cameroun, le foisonnement des EMF. Est un vecteur de lutte contre le chômage. Selon le MINFI cité par Cameroun Tribune, en Juillet 2008, 451 institutions de microfinances opèrent sur le territoire national. Du moment où l'on sait qu'en moyenne, un EMF peut employer sept à huit personnes, son importance dans le combat contre le chômage devient évidente par ces temps de rareté de l'emploi.

En plus, le potentiel de croissance des EMF et la bonne couverture du milieu rural montrent de bonnes raisons de fonder sur eux des espoirs plus significatifs surtout en zone rural ou le double impact sur le chômage et la précarité est fort bénéfique.

➤ **LES EMF : Un vecteur de lutte contre la pauvreté**

Le nombre d'EMF, le nombre d'employés qu'ils emploient, l'importance du chiffre d'affaires réalisé évoqué plus haut ne sauraient ne pas avoir des effets directs ou induits sur la pauvreté.

Par ailleurs, l'octroi des crédits essentiellement aux « **laissé pour compte** » de la banque classique, c'est-à-dire des Camerounais à faible revenu est un axe stratégique emprunté par la microfinance Camerounaise pour mieux atteindre son objectif. Autant dire des micro-crédits, des micro-projets sont développés à la base. Ceux-ci emploient, génèrent des revenus et accroissent leur potentiel de production des acteurs qui voient s'éloigner d'eux le spectre de la pauvreté. Cependant, comment sont-ils organisés sur le terrain ?

➤ **La classification des EMF**

Le monde de la microfinance Camerounaise est caractérisé dans son fonctionnement d'une organisation selon le réseau d'appartenance d'une part et selon la catégorie d'appartenance ; pour ce qui est des réseaux d'EMF, les plus dynamiques et les plus représentatifs sont :

- ✓ Réseau CAMCCUL : 178 établissements ;
- ✓ Réseau MC² : 61 établissements ;
- ✓ Réseau CVECA : 48 établissements ;
- ✓ Réseau MUFFA : 4 établissements.

Autour de ces réseaux, gravitent 160 EMF indépendants.

En ce qui concerne la classification catégorielle, elle est prescrite par l'article 1 et 3 du règlement EMF précisant les formes juridiques liées à chaque catégorie d'EMF.

À son terme, trois catégories sont retenues :

Tableau 1:catégorisation des EMF par la réglementation COBAC

Catégorie	Activités	Capital minimum	Forme juridique
Première catégorie	Epargne / crédit uniquement avec les membres		Coopératives ou mutuelles d'épargne et de crédit
Deuxième catégorie	Epargne / crédit avec les membres et les tiers	50 millions	Sociétés Anonymes
Troisième catégorie	Crédits aux tiers sans collecte de l'épargne	25 millions (sauf projets)	Diverses (projets, sociétés, entreprises individuelles)

Source : Règlement 01/02/CEMAC/UMAC/ COBAC

Cette prescription de l'autorité donne lieu à la configuration ci-dessous au Cameroun.

Tableau 2: Répartition des EMF par catégorie et par province

Catégorie					
Province	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Total	
Adamaoua	5	0	0	5	
Centre	96	12	0	108	
Est					
Extrême Nord	13	1	0	41	
Littoral	67	14	1	28	
Nord	32	0	0	23	
Nord-Ouest	77	2	0	97	
Ouest	58	1	0	95	
Sud	8	1	0	9	
Sud-Ouest	57	1	0	85	
Total	418	32	1	514	

Source : liste des EMF agréés au Cameroun, MINFI cité par Cameroun Tribune du 17 Juillet 2008, P.P.19-22.

La microfinance vient brièvement d'être présentée. Le champ de notre investigation est identifié. Il reste alors à construire la méthodologie qui nous permettra d'appréhender l'impact des relations intergénérationnelles sur la productivité des EMF.

SECTION II : L'APPROCHE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE SUR LA GESTION DE L'INFORMATION

La validité de toute étude repose sur la méthodologie suivie pour la produire. En particulier, cette méthodologie concerne les démarches suivies pour obtenir les principaux matériaux de l'étude que sont les données, ainsi que les procédures de leur traitement. Il est question de présenter les points

I- TYPE DE RECHERCHE

Il existe deux principales méthodes de recherche, celle dite quantitative et qualitative :

GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DES MICROFINANCES :
Étude appliquée de quelques microfinances dans la ville de Yaoundé.

La présente étude sera réalisée à travers une méthode quantitative, par une approche hypothético-déductive. Étant 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). Dans le cadre de notre travail, nous nous situons dans l'optique d'une recherche non expérimentale, c'est-à-dire l'étude sur le terrain dans la mesure où nous ne pouvons ni manipuler, ni contrôler les variables. Nous nous contenterons simplement de les observer et sans intervenir dans le déroulement des événements.

II- TECHNIQUE D'ECHANTILLONNAGE

L'échantillonnage est la représentation de la population étudiée par quelques unités de celle-ci. Il existe deux méthodes de constitution d'un échantillon. L'échantillon probabiliste et l'échantillon non probabiliste. Selon Tchapnga (2005), 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 connue et 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 (2005) 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.

Notre échantillon est probabiliste, nous avons interrogé un certain nombre d'individus en étant conscient de ne recueillir que des informations utiles et nécessaires et ceci, avec prudence. D'une manière générale, nous pouvons affirmer que la taille de notre échantillon dépend du degré de précision recherché, ainsi que du degré d'uniformité de la population étudiée. Nous avons opté pour l'échantillon probabiliste parce qu'il est possible d'évaluer la représentativité des échantillons ainsi constitués.

C'est un procédé qui permet de choisir et de définir la variation de la population d'étude, il existe plusieurs types d'échantillonnage de type probabilistes :

C'est celui de type probabiliste aléatoire simple qui sera utilisé car il donne la possibilité à chaque individu de la population d'être tiré.

➤ **Instrument de collecte des données**

Pour avoir les données, il sera question de rappeler les hypothèses qui nous conduiront aux outils adaptés à notre recherche.

➤ **Hypothèses de recherches**

Une hypothèse est une réponse anticipée à une question préalablement posée par le chercheur. Dans le cadre de cette recherche il a été retenu trois hypothèses :

H0 : La gestion de l'information influence le travail administratif de quelques EMF de la ville de Yaoundé. Elle permet au personnel d'être à la fois efficace dans le traitement des tâches et d'être efficient en matière de résultat. Cette hypothèse principale se subdivise en trois hypothèses secondaires (HS) suivantes :

HS1 : La maîtrise de systèmes d'information favorise la performance du travail administratif de quelques EMF de la ville Yaoundé.

HS2 : Le contrôle de l'information permet l'efficacité du travail administratif de quelques EMF de la ville de Yaoundé

De ces hypothèses, découle naturellement la question de savoir comment sera récolté les données en d'autres termes quel sera l'outil de collecte des données.

➤ **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 Ambroise (1996), 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 de quelques EMF de la ville de Yaoundé. Nous nous intéressons particulièrement aux employés. Il s'agit d'un EMF de deuxième catégorie. L'identification de celle-ci s'est faite au moyen de la définition du règlement CEMAC (2002) relatif au contrôle de l'activité de microfinance et de la publication des Établissements de Microfinances du Cameroun dans le « Cameroun Tribune » du 17 juillet 2008. D'après ce règlement, les EMF se définissent avant tout comme des entités agréées. Ainsi malgré la kyrielle des institutions qu'on observe dans cette branche

d'activité, il n'est retenu ici que celle qui a un agrément lui autorisant à exercer dans le secteur.

➤ **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 Landscheere (1990), le questionnaire est un ensemble de questions standardisées posées à un ou plusieurs sujets. 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 soient sur des situations sociales ou professionnelles, leurs niveaux de connaissance du phénomène. Par ailleurs, cette technique, malgré quelques inconvénients, présente beaucoup d'avantages tels que le coût réduit et la manipulation facile ; la comparabilité des réponses aisées : les mêmes questions sont posées dans les mêmes termes à chaque enquêté et chacun opère un choix dans la même liste de réponse ; l'application à un grand nombre d'individus et la possibilité de remplissage en l'absence de l'enquêteur

➤ **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 et via le téléphone. Ce procédé avait pour finalité d'observer leurs réactions et de contrôler l'objectivité des réponses.

➤ **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.

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

➤ **Le traitement statistique des données**

Le tri à plat sert effectuer une analyse uni variée. Grâce à des indices statistiques, cette analyse décrit systématiquement les réponses données à chacune des questions. Le tri 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.

Au terme de ce chapitre consacré au cadre d'étude et à l'approche méthodologique, nous avons présenté l'état des lieux de notre cadre d'étude, la démarche et les outils scientifiques utilisés. La présentation de cette démarche méthodologique a été consacrée à la présentation de la population de l'étude, à l'échantillon et à la technique d'échantillonnage, à la description de l'instrument de de collecte des données ainsi qu'à la procédure de la collecte des données suivie de la méthode de traitement et l'outil statistique qui est le logiciel SPSS. Le chapitre qui suit, portera sur le cadre opératoire de l'étude.

CHAPITRE IV : CADRE OPERATOIRE DE L'ETUDE DE LA RELATION ENTRE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DE QUELQUES ETABLISSEMENTS DE MICROFINANCES DE LA

Dans ce chapitre, nous allons présenter les statistiques descriptives issues des questionnaires administrés. Les informations ou faits doivent être isolés, regroupés et classés dans des catégories, thèmes ou centres d'intérêts, dans des tableaux, des graphiques, grilles d'analyse fournies par l'étude théorique. Il sera donc question d'une part de présenter et analyser les résultats des données collectées et vérifier les hypothèses (section 1), et d'autre part de faire des discussions liées aux résultats et des recommandations (section 2).

SECTION I : PRESENTATION DES RESULTATS

Il s'agit : de l'analyse descriptive de la rubrique des identifiants de la gestion de l'information et du travail administratif ; et de l'analyse uni variée ou tri à plat des réponses à chaque question de notre questionnaire.

I- DEPOUILLEMENT

Il consiste à ressortir le contenu des réponses par hypothèses, sur quatre- cent questionnaires (400) distribués il est retourné deux- cent remplis soit un taux de participation de la population accessible de 50%

Le taux de sondage est représenté de la manière suivante :

$$T s = \frac{\text{Effectif personnes interrogées}}{\text{Effectif personnes totales}} \times 100$$

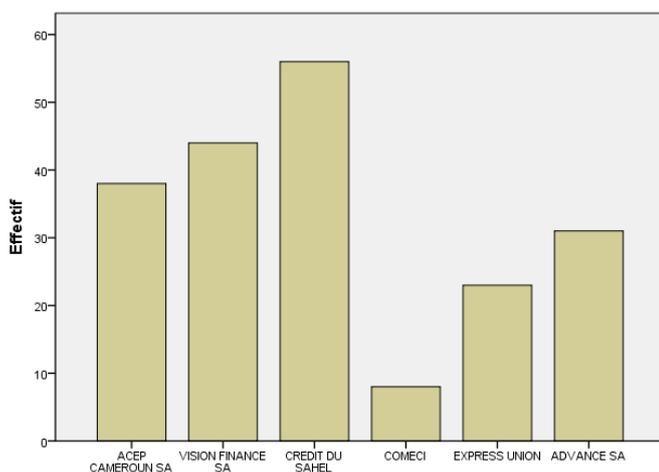
Tableau 3: répartition des répondants suivant les micros finances

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ACEP CAMEROUN SA	38	19,0	19,0	19,0
	VISION FINANCE SA	44	22,0	22,0	41,0
	CREDIT DU SAHEL	56	28,0	28,0	69,0
	COMECI	8	4,0	4,0	73,0
	EXPRESS UNION	23	11,5	11,5	84,5
	ADVANCE SA	31	15,5	15,5	100,0
	Total		200	100,0	100,0

Source : Auteur

Le tableau ci-dessus on observe que la micro finance ayant le plus grand pourcentage de répondants est crédit du sahel 28%, ensuite vient Vision Finance SA 22%, puis suit ACEP Cameroun SA 19%. Par la suite nous avons Advance SA avec un pourcentage de 15,5% puis, Express Union 11,5 % et enfin COMECI 4%.

Figure 1: répartition des répondant selon leur société



Source : Auteur

Le graphique suivant permet de visualiser les effectifs de répondant de chaque micro finance et de voir celui ayant le plus grands et celui ayant le plus petit effectif de répondant.

En conclusion, les microfinances ayant le plus grand nombre de répondants est celui qui avec le plus grand effectif d'employé et donc le plus grand nombre de questionnaires ont été distribué.

1- La rubrique d'identification des répondants

1.1- Expérience

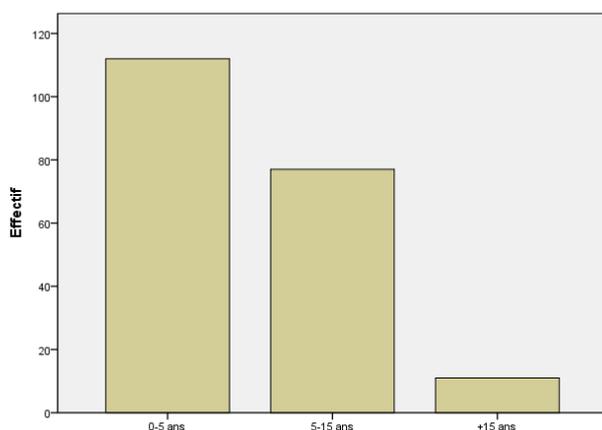
Tableau 4 : répartition des répondants en fonction de l'ancienneté

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0-5 ans	112	56,0	56,0	56,0
	5-15 ans	77	38,5	38,5	94,5
	+15 ans	11	5,5	5,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Le tableau ci-dessus nous présente les résultats des répondants selon l'ancienneté, de 0-5 ans on a 56 %, de 5-15 ans ; 38,8 % et plus de 15 ans 5,5 %. Ceci traduit le fait que l'on a beaucoup plus des travailleurs de la tranche intermédiaire.

Figure 2: représentation des effectifs des répondants en fonction de l'ancienneté



On constate que la majeure partie des répondants ont une ancienneté comprise entre 0 et 5 ans. Et qu'il y a très peu d'employé ayant une ancienneté de plus de 15ans.

1.2- Poste occupé

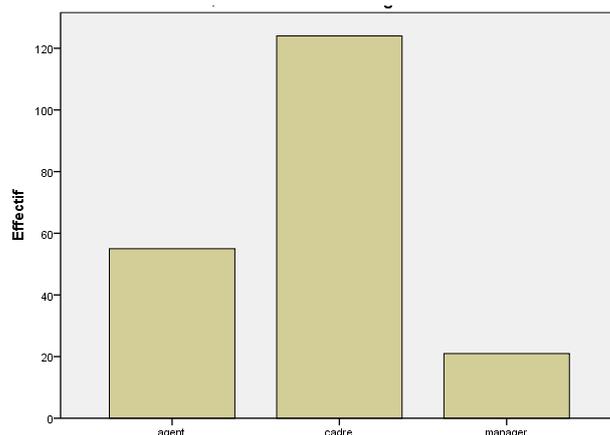
Tableau 5: Répartition des répondants selon le statut dans la structure

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Agent	55	27,5	27,5	27,5
	Cadre	124	62,0	62,0	89,5
	Manager	21	10,5	10,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Le tableau ci-dessus nous renseigne sur le statut des répondants, à cet effet 27,5% sont des agents, 62,2 % des cadres et 10,5 % des managers. Cela signifie que dans notre enquête, nous avons plus interrogé des cadres qui sont en grande partie des exécutants chargé du traitement des informations.

Figure 3: représentation des répondants selon leur statut dans la structure



Ce graphique montre que ce sont les cadres ont majoritairement participé à notre enquête en répondant à nos différentes questions posées.

1.3- Détermination du genre

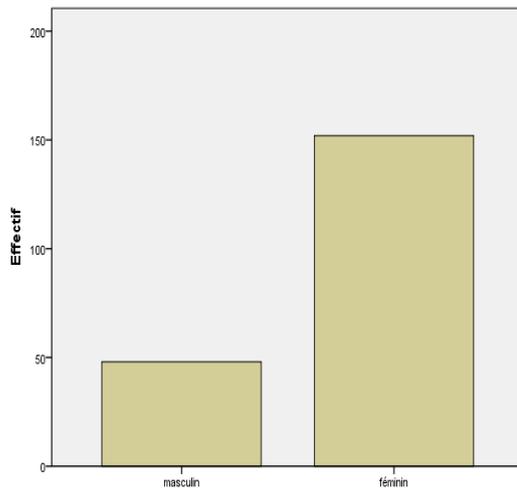
Tableau 6: répartition des répondants selon le sexe

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Masculin	48	24,0	24,0	24,0
	Féminin	152	76,0	76,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Selon ce tableau, 24 % des répondants sont de sexe masculin et 76 % sont de sexe féminin. Ceci montre que dans l'ensemble des micros finances étudié, plus de la moitié des employés sont des femmes cette structure les femmes.

Figure 4: Représentation des répondants selon le sexe



On constate effectivement dans ce graphique que le sexe féminin est plus représenté dans ces structures que le sexe masculin.

2- La rubrique de la gestion de l'information

2.1- Obtention des informations de base

Tableau 7: table de fréquence du mode d'accès aux informations de base

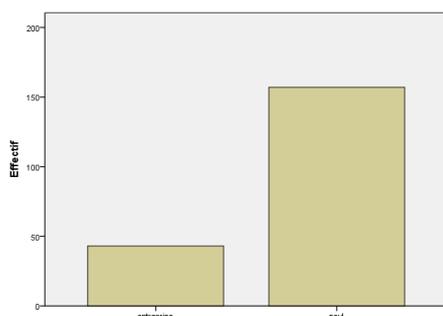
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Entreprise	43	21,5	21,5	21,5
	Seul	157	78,5	78,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Selon ce tableau, 21,5% des répondants obtiennent des informations de base par l'entreprise pour travailler, tandis que 78,5% l'obtiennent par leur propre moyen.

En conclusion, l'accès aux informations n'est pas évident, et lorsqu'une information n'est pas facilement accessible, cela entraîne des lenteurs dans la réalisation du travail administratif, ce qui le rend moins rapide et donc moins efficace.

Figure 5: Information de base



Ainsi, ce graphique permet de voir clairement que les informations utilisées dans le travail administratif ne proviennent très peu de l'entreprise, mais d'autre moyen utilisé par l'employé pour en avoir accès.

2.2- Traitement des informations

Tableau 8: table de fréquence du mode de traitement des informations

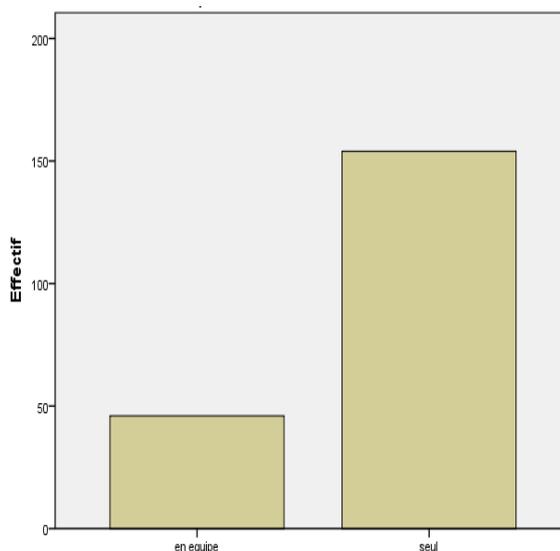
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	en équipe	46	23,0	23,0	23,0
	Seul	154	77,0	77,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Selon ce tableau, 23 % des répondants travaillent en équipe, tandis que 77 % travail de manière solitaire.

Cela signifie que le traitement des informations est telle que chaque employé est chargé de l'exécution d'une tâche, ce qui permet de travailler plus rapidement. Car si les employés sont tous concentré sur le traitement d'une seule information, cela fera qu'il y est des activités en attente et donc rendre le travail administratif moins rapide.

Figure 6: Représentation du mode de traitement des informations en fonction des effectifs



Le graphique présente une grande majorité du personnel traite l'information de façon individuelle ce qui rend le travail administratif moins rapide.

Tableau 9: table de fréquence mode opératoire du traitement de l'information

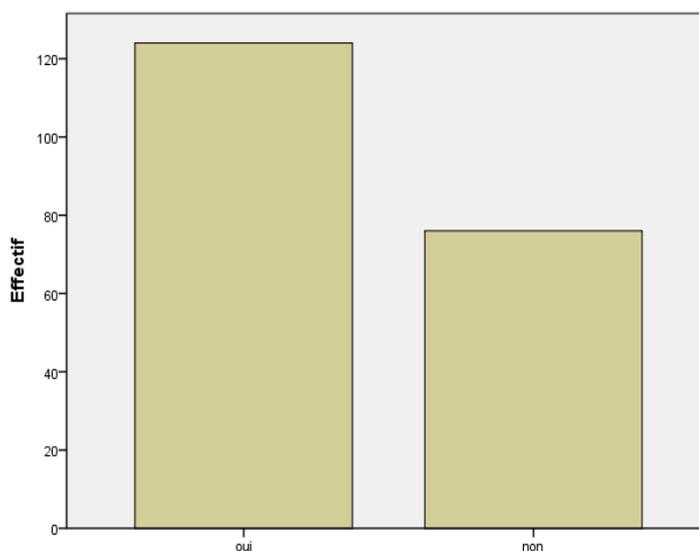
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	124	62,0	62,0	62,0
Non	76	38,0	38,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Le tableau ci-dessus nous renseigne que 62 % des répondants déclarent suivre un mode opératoire dans le traitement des informations tandis que 38 % déclare ne pas respecter un mode opératoire dans le traitement des informations. Ce qui veut dire que le traitement se fait sans contrôle des informations. Et donc des erreurs peuvent se glisser et compromettre la décision qui sera prise à la suite de ce traitement.

En conclusion, le suivi d'un mode opératoire permet de contrôler la qualité les informations et de limiter les erreurs qui ternissent la performance du travail administratif.

Figure 7: représentation des effectifs de répondants à suivre un mode opératoire.



Ce graphique montre que le personnel disposant des outils de traitement de l'information est plus nombreux que celui qui n'en dispose pas totalement

2.3- Accessibilité à la base de données

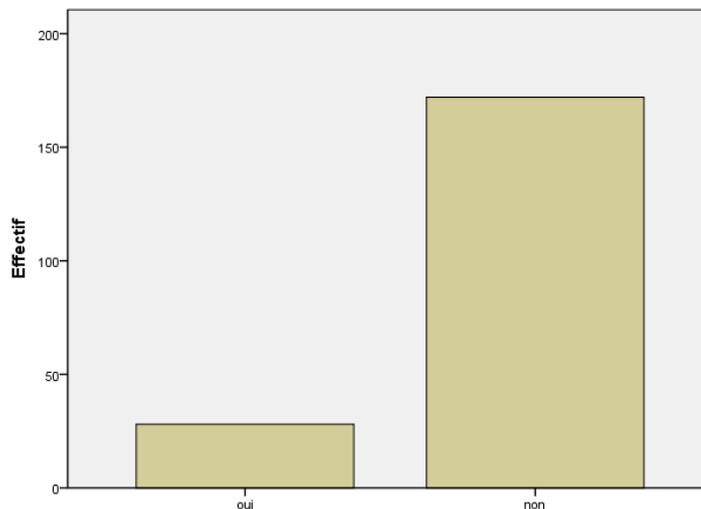
Tableau 10: Base de données

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	28	14,0	14,0	14,0
	Non	172	86,0	86,0	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Le tableau ci-dessus montre les usagers qui ont accès à la base de données ainsi on a 14 % et la portion qui n'a pas accès est de 86 % ce fort taux d'accès illustre les failles dans le système de l'entreprise.

Figure 8: Accès à la base de données



Dans ce graphique, il ressort que la majorité des usagers n'ont pas accès à l'information. Très peu ont accès à l'information.

2.4- Accessibilité à l'information de l'entreprise par les employés

Tableau 11: table de fréquence d'accès à toutes les informations de l'entreprise

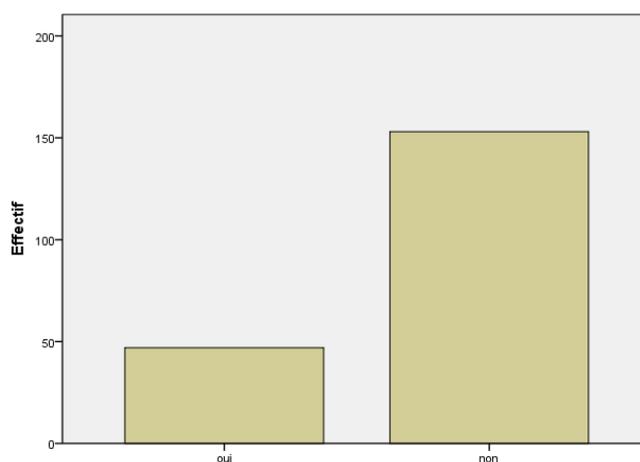
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	47	23,5	23,5	23,5
	Non	153	76,5	76,5	100,0
Total		200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Dans ce tableau, on constate que, 23,5 % ont accès à toutes les informations de l'entreprise tandis que, 76,5% disent ne pas avoir accès à toutes les informations de l'entreprise.

Ce qui montre que l'accès à un certain type d'information d'entreprise est réservé à une catégorie de personne de l'entreprise. Et donc lorsqu'elles sont émises par cette catégorie de personne, elles sont fiables et le taux de se tromper dans l'exécution d'une tâche est faible.

Figure 9: représentation par effectif du nombre de personnes ayant accès à toutes les informations de l'entreprise



Il ressort dans ce graphique que la majorité des employés n'ont pas accès à l'information de l'entreprise.

II- LA RUBRIQUE SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

1- Moyen de la collecte de l'information

Tableau 12: table de fréquence des moyens collecte de l'information

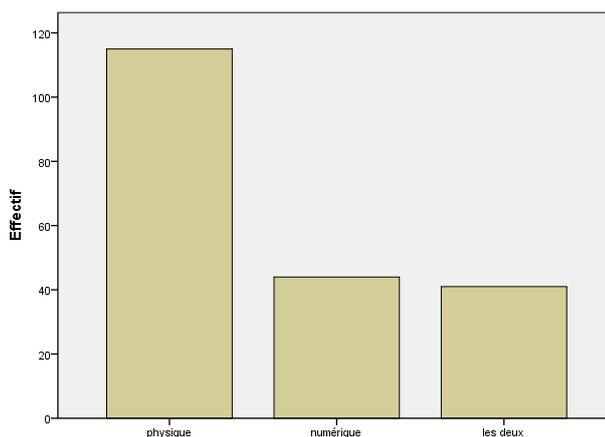
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Physique	115	57,5	57,5	57,5
Numérique	44	22,0	22,0	79,5
Les deux	41	20,5	20,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Dans ce tableau, on observe que la collecte de l'information se fait de manière physique à 57,5 % selon les répondants, 22 % en numérique, et à 20,5 % des deux manières.

Ce qui indique que, la plupart est faite de manière physique et donc il peut avoir des erreurs au moment de collecte et d'enregistrement des informations. Autrement dit les informations récoltées ne sont pas toujours fiables.

Figure 10: Collecte de l'information



Le graphique montre que la collecte de l'information se fait encore de manière classique c'est-à-dire avec du papier.

2- Les outils de collecte de l'information

Tableau 13: table de fréquence des outils de collecte des informations

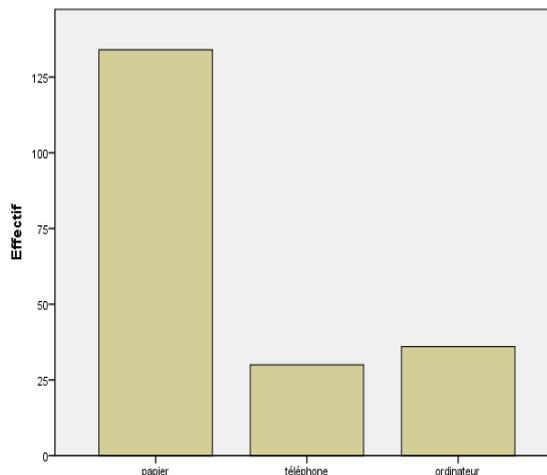
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Papier	134	67,0	67,0	67,0
Téléphone	30	15,0	15,0	82,0
Ordinateur	36	18,0	18,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Selon le tableau ci- dessus, 67 % utilise le papier, 15 % le téléphone et 18% les

ordinateurs. En conclusion, les informations récoltés au près des usagers sur support papier sont plus fiables, et ce récoltés par téléphone et ordinateur sont moins fiables car il peut y avoir erreurs de saisie ou on peut mal entendre une information au téléphone.

Figure 11: Outils de traitement de l'information



Le personnel utilise beaucoup plus du papier pour traiter l'information car il maîtrise beaucoup plus l'utilisation du papier que les autres outils tels que l'ordinateur ou le téléphone.

3- Les types de correspondance

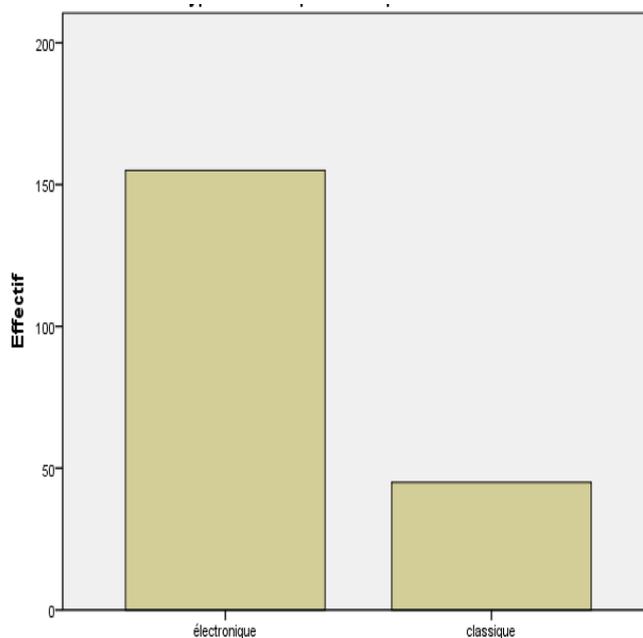
Tableau 14: table de fréquence du mode de correspondance

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Electronique	155	77,5	77,5	77,5
	Classique	45	22,5	22,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

Ce tableau nous permet de savoir le type de correspondance qu'on préfère 77,5 % disent électronique ; 22,5 % disent classique c'est dire que la méthode digitale est la plus sollicité par ses moyens sécurisés de données.

Figure 12: Types de correspondance



Le graphique montre en détail que le personnel préfère la correspondance électronique. La correspondance classique est de moins en moins sollicitée dans les entreprises.

4- Rapport avec la hiérarchie

Tableau 15: table de fréquence du rapport avec la hiérarchie

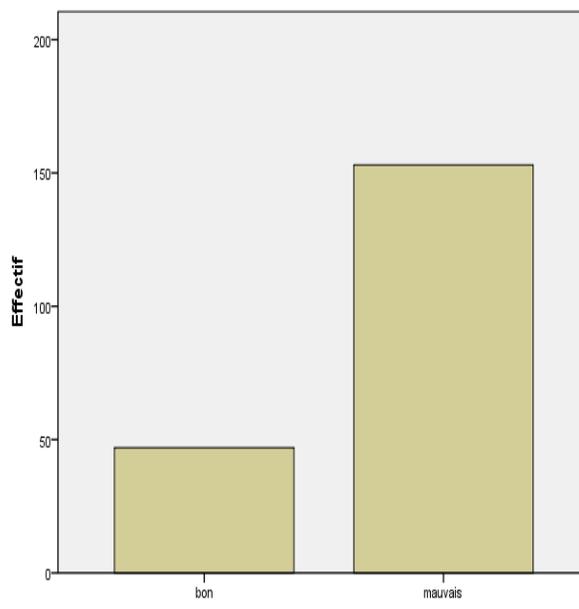
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Bon	47	23,5	23,5	23,5
	Mauvais	153	76,5	76,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

La plupart des employés disent avoir de mauvais rapport avec la hiérarchie d'où le taux de 76,5% or 23,5 % dit avoir de bon rapport.

Ce qui montre une défaillance au niveau de la circulation des informations au sein de ces structures, ce qui peut entraîner des problèmes dans l'exécution du travail administratif.

Figure 13: représentation des rapports des employés avec la hiérarchie



Le graphique montre que les rapports avec la hiérarchie ne sont bons mais plutôt mauvais.

5- Collaboration entre collègues

Tableau 16: table de fréquence des rapports de collaboration

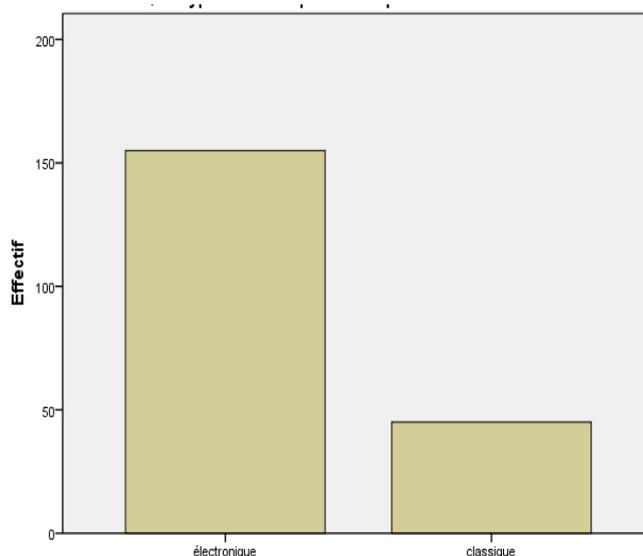
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	140	70,0	70,0	70,0
Non	60	30,0	30,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Source : Auteur

La collaboration avec les collègues est très importante, 70% disent avoir de bon rapport de collaboration avec leurs collègues, et 30% n'en ont pas.

On remarque tout d même un taux élevé des personnes qui ont des difficultés avec leurs collègues.

Figure 14: Collaboration



Source : Auteur

La collaboration entre collègues est plutôt positive selon la représentation graphique. Beaucoup ont répondu par un « oui », avoir une bonne collaboration avec leur collègue.

SECTION II : VERIFICATION DES HYPOTHESES DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS

I- VERIFICATION DES HYPOTHESES

1- Vérification hypothèse spécifiques 1

HS1 : La maîtrise des systèmes d'information favorise la performance du travail administratif.

Tableau 17: croisé

**Avez –vous tous les outils pour le traitement de l'information ?
Quels sont vos rapports avec la hiérarchie ?**

Effectif

		Quels sont vos rapports avec la hiérarchie ?		Total
		Bon	Mauvais	
Avez –vous tous les outils pour le traitement de l'information ?	Oui	24	58	82
	Non	0	48	48
Total		24	106	130

Source : Auteur

Tableau 18: Tests du Khi-deux

	Valeur	Ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	17,230 ^a	1	,000		
Correction pour la continuité	15,340	1	,000		
Rapport de vraisemblance	25,219	1	,000		
Test exact de Fisher				,000	,000
Association linéaire par linéaire	17,097	1	,000		
Nombre d'observations valides	130				

Source : Auteur

Démarche d'analyse adoptée :

Étape 1 :

Soient les hypothèses suivantes :

H₀ = hypothèse nulle (il existe une relation d'indépendance entre la maîtrise des systèmes de l'information et la performance du travail administratif.)

H_a = Hypothèse alternative (il existe une relation de dépendance entre la maîtrise des systèmes de l'information et la performance du travail administratif.)

Etape 2 :

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

Degré de liberté (ddl) $(n-1) (c-1) = 1$

Avec $n =$ nombre de lignes et $c =$ nombre de colonnes

$(2-1) (2-1) = 1$

$1*1=1$

Étape 3 : Règle de décision

-Si X^2 calculé est supérieure au X^2 théorique, alors nous rejetons H_0 et acceptons H_a

-Si X^2 calculé est inférieur au X^2 théorique, alors nous acceptons H_0 et rejetons H_a

Étape 4 : Décision

Dans notre tableau de khi-deux le seuil de signification est de $0,00 > 0,05$

Donc, nous rejetons H_0 et acceptons H_a .

Étape 5 : Conclusion

Il existe un lien de dépendance entre la maîtrise des systèmes de l'information et la performance du travail administratif. Donc, notre hypothèse spécifique n°1 est validée.

2- Vérification de l'hypothèse h_2 :

HS2 : Le contrôle de l'information permet l'efficacité du travail administratif.

Tableau 19: croisé 2

Comment est faite la collecte de l'information ? * Quels sont vos rapports avec la hiérarchie ?

Effectif

		Quels sont vos rapports avec la hiérarchie ?		Total
		Bon	Mauvais	
Comment est faite la collecte de l'information ?	Physique	24	72	96
	Numérique	0	13	13
	Les deux	0	21	21
Total		24	106	130

Source : Auteur

Tableau 20: Tests du Khi-deux 2

	Valeur	Ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	10,425 ^a	2	,005
Rapport de vraisemblance	16,395	2	,000
Association linéaire par linéaire	9,218	1	,002
Nombre d'observations valides	130		

Source : Auteur

Démarche d'analyse adoptée

Étape 1 :

Soient les hypothèses suivantes

H0 = hypothèse nulle (il existe une relation d'indépendance entre le contrôle de l'information et la performance du travail administratif.)

Ha = Hypothèse alternative (il existe une relation de dépendance entre le contrôle de l'information et la performance du travail administratif.)

Étape 2 :

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

Degré de liberté (ddl) $(n-1)(c-1) = 1$

Avec n = nombre de lignes et c = nombre de colonnes

$(2-1)(2-1) = 1$

$1*1=1$

Étape 3 : Règle de décision

-Si X^2 calculé est supérieur au X^2 théorique, alors nous rejetons H0 et acceptons Ha

-Si X^2 calculé est inférieur au X^2 théorique, alors nous acceptons H0 et rejetons Ha

Étape 4 : Décision

Dans notre tableau de khi-deux le seuil de signification est de $0,00 > 0,05$

Donc, nous rejetons H0 et acceptons Ha.

Étape 5 : Conclusion

Il existe un lien de dépendance entre le contrôle de l'information et la performance du travail administratif.

II- DISCUSSION ET SUGGESTIONS

Dans ce travail de recherche de recherche l'objectif général est d'analyser l'influence de la gestion de l'information sur le travail administratif des EMF de la ville de Yaoundé. Le résultat de notre enquête effectuée auprès de cinq (5) EMF de la ville de la ville de Yaoundé, Il est bien vrai, au vu des résultats de l'analyse de données que les différentes hypothèses ont été validées, et que l'on peut dire avec assurance qu'une bonne organisation et un bon contrôle de l'information garantissent la performance du travail administratif dans les EMF qui ont fait l'objet de notre étude, néanmoins on pourra aussi comprendre qu'ils ne restent pas les seuls déterminant de la gestion de l'information on peut citer entre autres la compétence du personnel qui doit manipuler cette information.

Comme proposition on peut suggérer :

- L'achat d'équipements technologiques plus performants,
- L'organisation matérielle du cadre de travail
- La précision des tâches des employés
- La formation du personnel 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.

Au vu de ce qui précède nous pouvons affirmer que pour rendre le travail administratif plus performant, les dirigeants doivent mettre en place des stratégies managériales répondant à la mise en place des conditions de travail aux différents critères suscités. Ainsi dans les microfinances les propriétaires dirigeants doivent investir davantage dans l'acquisition des nouveaux équipements technologiques les plus performants, recruter le personnel ayant le profil approprié pour le poste. En la bonne gestion de l'information nécessite l'organisation, la planification et le contrôle de l'information. Des différentes notions qui renvoient à au respect des étapes du traitement de l'information en vue de rendre le travail administratif performant pour une prise de décision optimale. Breton (1998) insiste sur le respect de ces étapes pour rendre le travail administratif performant.

Dans cette partie, la préparation de nos investigations nous a conduite à retenir comme échantillon quelques EMF. La représentativité de l'échantillon est de 50 %. Les avis des employés interrogés ont été recueillis à l'aide d'un questionnaire. Les questionnaires ont fait l'objet de dépouillement automatique sur le logiciel SPSS version 10.0.

Conclusion

La deuxième partie de notre étude qui s'achève a été marquée par la présentation du cadre d'étude et de la démarche méthodologique que nous avons adoptée pour vérifier nos hypothèses au chapitre 3. Le chapitre 4, portant sur le cadre opératoire, axé essentiellement sur l'analyse et la présentation des résultats des données collectées, leur dépouillement et la vérification, discussion des hypothèses de recherche et suivi de quelques suggestions.

CONCLUSION GENERALE

La performance de toute entreprise repose sur une bonne gestion de l'information dans le but de satisfaire l'intérêt général. Une bonne utilisation de l'information constitue un indicateur de performance du travail administratif. La gestion de l'information est un enjeu pour toute entreprise qui se veut moderne, elle doit concilier deux axes majeurs : les intérêts de l'organisation pour une meilleure prise de décision et l'intérêt de l'Etat par la réalisation de ses objectifs globaux de développement par la production d'une performance compétitive. La gestion de l'information ainsi présentée comme un formidable outil de progrès pour l'entreprise.

Malgré le rôle que peut jouer la gestion de l'information sur la performance du travail administratif des microfinances, beaucoup de problèmes demeurent dans ce processus de gestion de l'information. Or le visage du travail administratif a besoin d'un changement pour satisfaire les demandes croissantes des clients. Sentant le besoin d'apporter notre contribution à l'amélioration de l'existant et à l'entreprise de la construction nationale, nos efforts de contributions intellectuelles ont porté sur « *Gestion de l'information et performance du travail administratif : étude appliquée à quelques établissements de microfinances de la ville de Yaoundé* ».

Avant de nous investir dans cet exercice capital, nous nous sommes posés principalement la question de savoir si la gestion de l'information influence sur la performance du travail administratif ? La réponse à cette question nous a permis de formuler l'hypothèse générale selon laquelle, la gestion de l'information influence sur la performance du travail administratif des EMF de la ville de Yaoundé. Elle permet à l'entreprise d'être à la fois efficace dans le traitement de l'information et efficient dans la prise de décision. De cette hypothèse générale nous avons construit deux hypothèses secondaires. Pour mener à bien notre étude, nous avons enquêté et investigué au moyen d'un questionnaire de collecte de données qui nous a permis d'obtenir des résultats qui ont été présentés et vérifiés au moyen des tableaux et graphiques du test de khi-carré, nous a permis de prouver la fiabilité et la scientificité de nos résultats de recherche. Du dépouillement à la vérification de nos résultats, il ressort de ces hypothèses que le

processus de gestion de l'information appliqué dans les microfinances de la ville de Yaoundé n'est pas du tout fiable.

Eu égard des résultats obtenus de nos hypothèses de recherches, nous pouvons tirer la conclusion selon laquelle la gestion de l'information influence la performance des EMF en ce sens qu'elle peut être améliorée d'une part par la mise en œuvre d'une stratégie liée à la maîtrise des systèmes de l'information à travers les outils de traitement de l'information adéquats; d'autre part par le contrôle de l'information via sa sécurisation afin de protéger les informations sensibles de l'entreprise. Fort de cette confirmation nous pouvons formuler avec conviction que le bon traitement de l'information permet éventuellement une prise de décision optimale dans les établissements de micro finance au Cameroun notamment les microfinances de la ville de Yaoundé.

A la fin de ce travail d'initiation à la recherche, nous avons l'opportunité de comprendre l'influence de la gestion de l'information sur le travail administratif des EMF. La gestion de l'information donne l'enseignement fondamental suivant lequel la démarche, à priori dynamique, se doit d'être au cœur de toutes activités en générale dans le travail administratif. L'information est au cœur de toutes les activités liées au fonctionnement efficace et efficient de l'entreprise.

Nous ne prétendons pas avoir épuisé le sujet. D'abord parce que nous avons eu accès à une bibliographie limitée et ensuite nous sommes conscients de notre statut d'apprenti chercheur. Néanmoins nous pensons que cette modeste contribution à la réflexion sur la gestion de l'information dans le travail administratif des EMF, se doit être un document exploitable pour toute organisation souhaitant optimiser sa performance.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES GENERAUX

- Ambroise, G. Audet, J.** (1990), *Projet de recherche en administration, un guide général à sa préparation, faculté des sciences de l'administration*, Paris.
- Breton, M. et al.**, (1998), *Gestion administrative*, édition Fourcher, Paris.
- Bressi, G.** (1995), *Organisation et gestion de l'entreprise*, Paris, Edition Foucher.
- Chasse, G.** (1982), *Initiation pratique à l'informatique*, Canada, Edition Guérin.
- Cohendet, P. et Lierna, P.** (1990), *Flexibilité, information et prise de décision*, Paris.
- David, A. et Sutter, E.** (1985), *La gestion de l'information dans l'entreprise*, Paris, AFNOR.
- David, GB. Et al.**, (1986), *Système 'information pour le management*, volume 1, les bases, Boucherville, Edition G Vernet inc.
- De Landscheere, G.** (1970), *introduction à la recherche de l'éducation*, Paris, édition Georges.
- Djofen, A.** (2008), *Les méthodes administratives et commerciales*, Tle G1, Douala, Edition clé.
- Drucker, P.** (1986), *L'entreprise face à la crise mondiale*, Paris, Hachette.
- Fayol, H. et al.**, (1964), *Administration industrielle et générale*, Paris, Dunod, le travail en miettes, Gallimard.
- Gerbier, J.** (1993), *Organisation et fonctionnement de l'entreprise*, Paris, Editions Lavoisier, Tec et Doc.
- Girault, O. et Chauvois, B.** (1991), *Méthodes administratives et Commerciales*, tome 2, Paris, Editions Foucher.
- Girault, O. et Davasse, H.** (2001), *Gestion, Organisation*, Paris, Editions Foucher.

- Goczol, J. et al.**, (1998), *Stratégies et performance dans un contexte concurrentiel*, Gestion 2000.
- Hogue, J.P.** (1980), *L'homme et l'organisation*, Montréal, édition Guérin.
- Hunt, C. et Vahe, Z.** (1990), *Le renseignement stratégique au service de votre entreprise*, Paris, Edition FIRST.
- Mbouombouo NDam, J.** (2007), *Banque contre micro finance*, Yaoundé, Edition Clé.
- Odile Girault et Chauvois, B.** (1986), *Organisation et méthodes administratives*, LES ÉDITIONS FOUCHER 128, rue de RIVOLI, Paris 1er tome 1.
- Odile GIRAULT**, (1992), *Organisation et méthodes administratives*, Éditions Fourcher, Paris.
- Peaucelle, J.L.L.** (1981), *Informatique pour gestionnaire*, Paris, Fourcher.
- Reix, R.** (1986), *Processus d'information et conception de l'organisation*, Economie et Société, cahier de L'ISMEA, collection sciences de gestion 109.

ARTICLES

- AFNOR** (2005), *Outils de management-management de l'information*, Paris.
- Lemoine, C.** (2014), *décision et non-décision dans les organisations*, in cairn info 2014/1 n° 101.
- Giovanni Guerra.** (2014), « Contexte et consultation dans la prise de décision », in cairn info, 2014/1 n° 101.
- Dewan, S. et Kraemer, K.** (1998), « International dimensions of the productivity Zaradox », Communications of the ACM, vol. 41, n° 8.

MEMOIRES

- Fotso, B.T.** (2020), *Corruption comme facteur de fragilité des établissements de micro finances au Cameroun*, Revue de contrôle, de la comptabilité et l'audit.
- Ndzogoue, B.** (1993), *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.

Newman, W. (1986), *Croyances culturelles et pratique du management*, Revue française de Gestion, Avril-Mai 1986.

Ngoumeyou (2002), *Performance des entreprises publiques*, ESSEC, Douala.

Tchapnga J. (2005), *Information comptable et financière et efficacité du système de gestion de la PME camerounaise*, Mémoire de DEA, Université de Douala, ENSET, (non publié).

DICTIONNAIRES

- **Le Grand Larousse**, édition 2020.

- **Legendre Renald** (2000), *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 2^e édition, Guérin (Paris), 1993, ESKA (Montréal).

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix –Travail-Patrie

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEURE

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE
D'EBOLOWA

B.P 886 EBOLOWA



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace –Work –Fatherland

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNICAL TEACHER'S TRAINING
COLLEGE OF EBOLOWA

PO. BOX 886 EBOLOWA

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

PREAMBULE

Le questionnaire qui vous est présenté s'inscrit dans le cadre d'un sondage pour la réalisation du mémoire de fin de formation à l'école normale supérieure de l'enseignement technique (ENSET) d'Ebolowa dont le thème est : **LA GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF**. Notez que ce questionnaire est anonyme et le restera, de plus vous pourrez revendiquer la confidentialité de vos réponses si besoin est. Nous rassurons que votre coopération n'aura aucune conséquence indésirable quelle qu'elle soit. Veuillez répondre aux questions qui suivent en mettant une croix dans la case correspondante ou répondre dans l'espace prévu à cet effet. Merci d'avance pour votre contribution à la réalisation de cette étude

Sous la direction de :

Dr SAMBA Michel Cyrille

Chargé de cours à l'université de Yaoundé II

Présenté par :

MBARGA Fabrice

Étudiante en 5^{ème} année CAD

Année académique 2020-2021

Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur de
l'Enseignement Technique (DIPET II) par MBARGA Jean Fabrice



QUESTIONNAIRE

I- IDENTIFICATION

1- Quel est votre ancienneté ? 0-5ans 5-15 ans +15ans

2- Quel est votre statut ? agent cadre manager

3- Quel est votre sexe ? Masculin Féminin

II- LA GESTION DE L'INFORMATION

4- Comment obtenez-vous les informations de base ? entreprise seul

5- Avec qui traité vous ces information ? en équipe seul

6- Avez –vous tous les outils pour le traitement de l'information ? Oui Non

7- Les usagers ont-t-ils accès à votre base de données ? Oui Non

8- Tout employé a –t-il accès à toutes les informations de l'entreprise ?

Oui Non

III- LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

9- Comment est faite la collecte de l'information ?

Physique Numérique les deux

10- Quel sont les outils que vous maitrisez le plus ?

Papier téléphone ordinateur aucun

11- Quel type de correspondance préférez-vous ?

Électronique classique

12- Quel sont vos rapport avec la hiérarchie ?

Bon mauvais

13- Collaborez-vous avec vos collègues ?

Oui non

TABLE DES MATIERES

DEDICACE	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES ACRONYMES ET SIGLES	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
AVANT-PROPOS	vi
RESUMÉ	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCTION GENERAL	1
I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION.....	2
II- OBJECTIFS DE L'ETUDE	4
III- DEMARCHE METHODOLOGIQUE.....	5
IV- REVUE DE LA LITTERATURE.....	5
V- INTERET DE LA RECHERCHE.....	6
VI- PLAN DU DOCUMENT	7
PREMIERE PARTIE : FONDEMENTS THÉORIQUES DE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	8
CHAPITRE I : GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF : FONDEMENTS THEORIQUES	10
SECTION 1 : FACTEURS DETERMINANTS DE LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF.....	10
I- PREVOIR.....	11
II- ORGANISER.....	12
III- COMMANDER	14
IV- Coordonner.....	15
V- Contrôler	16
SECTION 2 : GESTION DE L'INFORMATION COMME FACTEUR ADDITIF DE LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	16
I- Définition	17

II- Gestion de l'information : moyen de contrôle des erreurs	17
1- La codification de l'information	18
2- Gestion de l'information, comme moyen de prise d'une décision optimale au sein d'une entreprise.....	18
CHAPITRE II : GESTION DE L'INFORMATION ET PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DES MIROFINANCES AU CAMEROUN : ETAT DES LEUX.....	21
SECTION I : SITUATION ACTUELLE DE LA GESTION DE L'INFORMATION DANS LES MICRO-FINANCES.....	21
I- En Afrique.....	21
II- AU CAMEROUN	24
SECTION II : ANALYSE DE LA RELATION ENTRE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DANS LES EMF AU CAMEROUN.....	25
I- La gestion d'information dans les entreprises.....	26
II- Enjeux de l'automatisation du travail administratif	27
III- Catégories de personnes concernées	27
IV- Contenu du travail.....	27
V- organisation du travail.....	28
DEUXIEME PARTIE : ANALYSE EMPIRIQUE DE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DE QUELQUES ETABLISSEMENTS DE MICRO FINANCES DE LA VILLE DE YAOUNDE	30
CHAPITRE III : CADRE D'ETUDE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE DE LA GESTION DE L'INFORMATION SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DE QUELQUES ETABLISSEMENTS DE MICRO FINANCES DE LA VILLE DE YAOUNDE.....	32
SECTION I : CADRE D'ETUDE : PRESENTATION DE QUELQUES EMF DE LA VILLE DE YAOUNDE.....	32
I- EVOLUTION DE LA MICROFINANCE AU CAMEROUN	32
SECTION II : L'APPROCHE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE SUR LA GESTION DE L'INFORMATION.....	38
I- TYPE DE RECHERCHE.....	38
II- TECHNIQUE D'ECHANTILLONNAGE	38
CHAPITRE IV : CADRE OPERATOIRE DE L'ETUDE DE LA RELATION ENTRE LA GESTION DE L'INFORMATION ET LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF DE QUELQUES ETABLISSEMNETS DE MICROFINANCES DE LA VILLE DE YAOUNDE.....	43

SECTION I : PRESENTATION DES RESULTATS.....	43
I- DEPOUILLEMENT	43
1- La rubrique d'identification des répondants.....	45
2- La rubrique de la gestion de l'information.....	48
II- LA RUBRIQUE SUR LA PERFORMANCE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	53
1- Moyen de la collecte de l'information	53
2- Les outils de collecte de l'information.....	54
3- Les types de correspondance.....	55
4- Rapport avec la hiérarchie.....	56
5- Collaboration entre collègues.....	57
SECTION II : VERIFICATION DES HYPOTHESES DISCUSSION ET	
RECOMMANDATIONS.....	58
I- VERIFICATION DES HYPOTHESES	58
1- Vérification hypothèse spécifiques 1	58
2- Vérification de l'hypothèse h2 :	60
II- DISCUSSION ET SUGGESTIONS	62
CONCLUSION GENERALE	64
REFERENCES BIBLIOGRAPHIE.....	xi
ANNEXES.....	xiv
TABLE DES MATIERES	xviii