

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix-Travail-Patrie

UNIVERSITÉ DE YAOUNDE I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

BP. 886 EBOLOWA

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



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNICAL TEACHER'S
TRAINING COLLEGE

P.O BOX: 886 EBOLOWA

DEPARTMENT OF INNOVATION,
COMMERCIAL TECHNIQUES AND
INDUSTRIALIZATION

TIC ET EFFICACITE AU TRAVAIL DES SECRETAIRES : ETUDE APPLIQUEE A L'UNIVERSITE DE YAOUNDE I

Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de professeur des lycées
d'enseignement technique de deuxième grade (DIPET II)

OPTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

Rédigé et soutenu par :

ETOGO-TAH Gaëlle

Matricule 19W1162



Sous la direction de :

Dr ESSI BIDJA Jean Marcel

Chargé de cours à l'Université de Yaoundé II SOA

ANNEE ACADEMIQUE
2020/2021



AVERTISSEMENT

L'ensemble de la communauté universitaire élargie n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans ce mémoire. Ces opinions doivent être considérées comme propres à l'auteur.



DEDICACE

... À mes parents

REMERCIEMENTS

Ce travail est le fruit de notre expérience dans le domaine de la recherche. C'est pourquoi nous tenons à exprimer nos remerciements à tous ceux qui nous ont soutenus. Nos sincères remerciements vont à l'endroit de :

- Monsieur le Dr. ESSI BIDJA Jean Marcel, chargé de cours à l'Université de Yaoundé II qui a supervisé et encadré académiquement ce travail de l'ENSET d'Ebolowa.
- Madame la 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.
- Monsieur le Dr SAMBA Michel Cyrille, Chef de Département de L'innovation, des Techniques Commerciales et de L'industrialisation, également Chargé de Cours.
- Monsieur le Recteur de l'Université de Yaoundé I le Pr. Maurice Aurélien SOSSO qui nous a permis d'avoir un bon cadre de recherche.
- Ma famille : A madame Ruphine Olive TSOGO AMBOMBO, Monsieur ETOGO Paul Vincent , Monsieur le Préfet de la Mvila MVOGO Cyriac, Dr EYENGA Yolande, Monsieur et madame BESSIA, Madame MBITA Rose, Mademoiselle ETOGO Michèle, Monsieur ETOGO OHANDZA Patrick, Madame ELOMO MBALLA Marie Madeleine, Monsieur ETOUNDI, Monsieur FEGUE Pierre, Monsieur EKANG NDONG, TCHAMTEU Corine, TCHAMTEU Solange, Monsieur MVOMO Georges pour son attention, ses conseils et son amour .
- mes amis : Monsieur SOB Eric, Monsieur BASSILEKIN TEN Eric, Monsieur AYISSI Joyce, Monsieur Simon Edgard, Monsieur ZEH Didier, Monsieur AMBA Philippe.
- mes enfants : NKANO Emmanuelle Julie, MBEZELE MVOMO Raphaëlla, ENGOZO'O Gabriel, ENGOZO'O Barbara Yvanelie, ENGOZO'O Junior zegard, EYENGA Maëlllys.
- tous mes camarades de promotion pour toutes les peines et les joies partagées ensemble.
- tous ceux qui nous ont aidés de près ou de loin mais dont les noms n'ont pas été cités ci-haut, recevez l'expression de notre profonde reconnaissance.

SOMMAIRE

LISTE DES ABREVIATIONS	v
LISTE DES TABLEAUX	vi
RESUME	vii
ABSTRACT	viii
AVANT-PROPOS	ix
INTRODUCTION GENERALE	1
<i>PREMIERE PARTIE : ANALYSE EPISTEMOLOGIQUE DES CONCEPTS DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF ET DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</i>	4
<i>CHAPITRE I : ASPECTS GENERAUX DU METIER DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF</i>	5
Section1 : Etude théorique du secrétariat	6
Section 2 : Aspects pratiques du secrétariat	10
<i>CHAPITRE II : LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</i>	19
Section I : Présentation générale des TIC.....	21
Section 2 - Compétence des secrétaires en technologies de l'information et de la communication	35
<i>DEUXIEME PARTIE : L'APPORT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION SUR LE TRAVAIL EFFECTUE PAR LES SECRETAIRES DE L'UNIVERSITE DE YAOUNDE 1</i>	39
<i>CHAPITRE III : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE</i>	40
Section 1 : Cadre d'étude – Problématique – Objectifs - Hypothèses.....	42
Section 2 – Procédure de recherche.....	46
<i>CHAPITRE IV : PRESENTATION DES RESULTATS RELATIFS A LA COMPETENCE DES SECRETAIRES EN TIC ET LEUR EFFICACITE AU TRAVAIL</i>	52
Section 1 : Résultats obtenus et commentaires.....	54
Section 2 - Vérification des hypothèses de travail et suggestions	63
CONCLUSION GENERALE	72
ANNEXES	75
BIBLIOGRAPHIE	xiii
TABLE DES MATIERES	xiii

LISTE DES ABBREVIATIONS

BTS	:	Brevet de Technicien Supérieur
DIPET		Diplôme des Professeurs de l'Enseignement Technique
ENSET	:	Ecole Normale Supérieure de l'Enseignement Technique
ESSTIC	:	Ecole Supérieure des Sciences et Technique de l'Information et de la Communication
FALSH	:	Facultés des Arts et Lettres et des Sciences Humaines
FMSB	:	Faculté de Médecine et des sciences Biomédicales
FS	:	Facultés des Sciences
HR	:	Hypothèse de Recherche.
RH	:	Ressources Humaines
SPSS	:	Statistical Package for Social Sciences
TIC	:	Technologies de l'Information et de la Communication
UYI		Université de Yaoundé I

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	:	L'âge des secrétaires
Tableau 2	:	Répartition des secrétaires par sexe
Tableau 3	:	Niveau d'étude des secrétaires
Tableau 4	:	Formation des secrétaires en TIC
Tableau 5	:	Difficultés rencontrées par les secrétaires dans l'utilisation TIC
Tableau 6	:	Solutions proposées par notre employeur
Tableau 7	:	Les activités du secrétaire
Tableau 8	:	Fréquence journalière
Tableau 9	:	Exécution des travaux dactylographique par les secrétaires
Tableau 10	:	Gestion des rendez-vous
Tableau 11	:	Le sens de l'initiative
Tableau 12	:	Justification de l'absence d'initiatives
Tableau 13	:	Equipements utilisés par les secrétaires
Tableau 14	:	Utilité des TIC
Tableau 15	:	Atteinte des objectifs par la secrétaire
Tableau 16	:	Difficultés rencontrées pendant l'exécution des travaux
Tableau 17	:	Suggestions en vue d'améliorer les conditions de travail
Tableau 18	:	Test du Khi-deux HR1
Tableau 19	:	Tableaux croisé HR1
Tableau 20	:	Test khi-deux HR1 résultats
Tableau 21	:	Tableaux croisés présentant les résultats du test khi-deux HR1
Tableau 22	:	Test du khi-deux HR2
Tableau 23	:	Tableaux croisés HR2
Tableau 24	:	Test khi-deux HR2 résultats
Tableau 25	:	Tableaux croisés présentant les résultats du test khi-deux HR2

RESUME

Les technologies de l'information et de la communication sont incontournables dans les différents processus et méthodes utilisées dans le fonctionnement et le rendement d'une organisation aussi bien publique, que parapublique. Ce travail de recherche intitulé : « Efficacité au travail des secrétaires administratifs et TIC » examine dans un contexte camerounais l'impact des TIC sur l'efficacité au travail des secrétaires administratifs. Aussi nous sommes parties de la question de recherche qui est celle de savoir s'il existe une relation significative entre la compétence des secrétaires en TIC et efficacité au travail.

Pour examiner les réponses à ces questions, la méthodologie s'est appuyée sur un questionnaire sur lequel 45 personnes ont eu à nous apporter des éléments de réponse. Nous avons utilisé de Khi-deux pour prouver une hypothèse de l'analyse et de l'interprétation des données recueillies à l'université de Yaoundé I, toutes nos hypothèses ont été validées. Il en découle que la compétence des secrétaires en TIC favorise leur efficacité au travail et leur compétitivité en milieu professionnel. De ce constat nous avons formulé quelques recommandations à savoir l'élaboration d'un plan de recyclage et de séminaire pour les secrétaires afin d'améliorer les compétences des secrétaires dans l'utilisation des TIC et accroître leur efficacité au travail pour un rendement optimale au sein des organisations.

Mots clés : TIC, efficacité, compétence, secrétaire.

ABSTRACT

Information and communication technologies are essential in the various processes and methods used in the operation and performance of both public and parastatal organizations. This research work entitled: "Work efficiency of administrative secretaries and ICT" examines in a Cameroonian context the impact of ICT on the work efficiency of administrative secretaries. So we started with the research question, which is whether there is a significant relationship between secretarial skills in ICT and work efficiency.

To examine the answers to these questions, the methodology was based on a questionnaire to which 46 people were asked to provide us with answers. We used both and in a complementary manner the likelihood and chi-square tests to prove a hypothesis of the analysis and interpretation of the data collected at the University of Yaoundé I, all our hypotheses have been validated. It follows that the competence of secretaries in ICT promotes their efficiency at work, their competitiveness in the professional environment. From this observation we made some recommendations namely the development of a retraining and seminar plan for secretaries in order to positively improve their ICT skills, and their efficiency at work for optimal performance within organizations.

Keywords: ICT, efficiency, competence, secretary.

AVANT-PROPOS

L'arrêté N°3/83 14173 du 02 novembre 1983, préconise entre autres dispositions de la rédaction et la présentation d'un projet de fin d'étude en premier cycle en 3^{ème} Année et d'un mémoire de fin d'étude au second cycle en 5^{ème} Année à l'Ecole Supérieure d'Enseignement Technique (ENSET) en vue de l'obtention du diplôme de professeur d'enseignement Technique (DIPET). C'est dans cette optique que notre étude entend répondre à cette exigence académique. Cet exercice a pour objectif principal de cultiver l'esprit de recherche et d'initiative chez l'élève professeur.

En tant qu'élève professeur en fin du second cycle, nous jugeons nécessaire de relever l'importance des TIC dans l'efficacité au travail des Secrétaires particulièrement à l'Université de Yaoundé I. C'est ainsi que nous avons traité de « l'efficacité au travail des secrétaires et TIC ». Etude appliquée à l'Université de Yaoundé I.

Compte tenu des difficultés que les secrétaires rencontrent dans l'exercice de leur rendement nous avons montré que la maîtrise des TIC et les TIC elles-mêmes ont un apport remarquable dans l'efficacité au travail de secrétaires administratifs.

Pour ce fait, l'élément que nous avons choisi d'utiliser est la maîtrise des TIC par les secrétaires. Nous nous sommes uniquement intéressés à l'Université de Yaoundé I car elle possède un bon nombre de secrétaires.

A green scroll graphic with a black outline, featuring a rolled-up edge on the left and a small circular detail on the top right. The text "INTRODUCTION GENERALE" is centered within the scroll in yellow, bold, uppercase letters.

INTRODUCTION GENERALE

L'évolution technologique enregistrée au cours des quatre dernières décennies connaît un essor prodigieux dans tous les domaines de la société en général et particulièrement celui du secrétariat.

Dans la logique de faire face à un environnement turbulent et complexe, les entreprises, et institutions publiques ou para publiques ont recours à des techniques et équipements variés qui ne cessent de se perfectionner. Leurs activités reposent essentiellement sur le capital humain. Pour la bonne marche des services et l'auto satisfaction d'une organisation, il est nécessaire d'avoir en son sein des secrétaires capables de bien se servir des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Ces dernières concourent à une amélioration du travail exercé par les secrétaires.

Nous avons constaté pendant nos visites dans les entreprises de Yaoundé que les dirigeants de ces entreprises, en vue de faire face à l'environnement concurrentiel et dans l'optique d'être compétitifs, meublent leurs secrétariats d'outils modernes. En revanche les secrétaires pour la grande majorité, ne se sont pas encore arrimées avec ces outils. En effet, ceux-ci se heurtent au problème d'inadaptation à ces matériels.

« *Efficacité au travail des secrétaires et TIC : étude appliquée à l'Université de Yaoundé 1* » est le sujet qui constitue le socle de notre activité de réflexion dans le cadre de la rédaction de ce mémoire. Pour faciliter l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre de son travail, il serait nécessaire de faire accroître et de mettre un accent sur la capacité des secrétaires administratifs à utiliser les TIC. Ceci permettra de transformer les pratiques classiques du travail administratif auxquelles ceux-ci sont habitués. Dans le même ordre d'idée, certains auteurs pensent que « *Ces technologies constituent aujourd'hui non seulement une obligation pour survivre mais aussi l'un des éléments essentiels qui caractérisent la plupart d'organisations à succès* ». Le secrétaire administratif utilise les TIC pour traiter ses dossiers, les conserver pour une consultation ultérieure ou faire circuler l'information. Compte tenu de la place importante accordée aux TIC dans nos institutions, les secrétaires administratifs ne manipulent pas toujours de façon aisée ces technologies. C'est la raison d'être du questionnement suivant : existe-t-il une relation significative entre l'efficacité au travail des secrétaires administratifs et leur maîtrise des TIC à l'Université Yaoundé 1 ? Autrement dit, quel est l'impact de la maîtrise des TIC sur leur efficacité au travail ? De cette question charnière découlent les interrogations subsidiaires suivantes :

- Est-ce que la maîtrise des TIC améliore la qualité du travail?
- Est-ce que la maîtrise des TIC par un secrétaire améliore la capacité d'exécution du travail ?

Sur la base des questions que nous nous sommes posés, nous pouvons formuler une hypothèse générale selon laquelle :

- **la maîtrise des TIC améliore l'efficacité du travail de la secrétaire**

De cette réponse provisoire générale découle les hypothèses spécifiques suivantes :

- **La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la qualité du travail**
- **La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la rapidité d'exécution du travail**

L'approche méthodologique utilisée ici est hypothético déductive. Pour mieux cerner les contours de cette recherche, nous allons adopter un plan qui s'articule autour de deux parties qui sont complémentaires.

Cette étude présente un triple intérêt : personnel, pratique et scientifique.

Elle est d'abord une satisfaction personnelle car elle nous permet de nous exercer à faire la recherche fondamentale en appliquant les différents enseignements reçus au cours de notre formation.

Cette dernière est pratique car, elle a le mérite de relancer le débat sur les exigences et les apports des TIC dans le travail des secrétaires administratifs au sein des institutions administratives.

De même elle est scientifique car, les résultats obtenus sont utiles pour les chercheurs qui souhaiteraient comparer l'écart entre les TIC et leurs apports réels dans la recherche de l'efficacité du travail des secrétaires administratifs au sein des organisations.

La première partie est théorique et réservée à la revue de la littérature relative aux Secrétaires Administratifs et aux TIC. Elle est organisée en deux chapitres traitant respectivement du secrétariat, des TIC et leurs conséquences sur le travail des Secrétaires administratifs.

La deuxième partie est pratique et concerne l'utilisation des TIC par les secrétaires administratifs. A priori nous présenterons l'Université de Yaoundé 1. Les variables seront opérationnalisées à l'aide d'un questionnaire adressé aux secrétaires administratifs et d'une interview menée auprès des responsables de l'Université de Yaoundé 1. Cette dernière méthode d'investigation permettra de recueillir les données instantanément. Les données recueillies seront traitées à l'aide du test de Khi deux. Le logiciel approprié ici est le SPSS 10.0.

PREMIERE PARTIE :
**ANALYSE EPISTEMOLOGIQUE DES CONCEPTS DE SECRETAIRE
ADMINISTRATIF ET DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET
DE LA COMMUNICATION**

Dans cette première partie, il est question de présenter les notions théoriques afférentes avec notre sujet. Pour cela, nous ferons recours aux travaux des spécialistes et aux études réalisées par les promotions antérieures. Cette partie portera sur deux chapitres qui nous permettront de nous appesantir dans un premier temps sur la qualification de secrétaire administratif et dans un second temps sur les Technologies de l'Information et de la Communication.

CHAPITRE I :
**ASPECTS GÉNÉRAUX DU MÉTIER DE SECRÉTAIRE
ADMINISTRATIF**

Parler du travail de secrétaire administratif consiste à faire allusion au travail administratif, entendu comme celui qui : « *Consiste à rassembler les informations de base, à les mettre en ordre et les exploiter pour en tirer une information synthétique permettant de prendre la décision optimale* ». Cette définition du travail administratif qui est le fondement du secrétariat nous amène à nous interroger sur les aspects théoriques et pratiques de cette profession.

Section1 : Etude théorique du secrétariat

I – Définition

Etymologiquement, le terme « secrétaire » vient du mot latin « *secretum* », qui signifie secret et désigne celui qui est mis au courant des secrets de par sa fonction de scribe.

D'après le Dictionnaire Universel, le secrétaire est : « *Une personne dont l'emploi consiste à rédiger pour quelqu'un* » ou encore « *un (e) employé (e) dont le travail consiste à rédiger et à classer le courrier de quelqu'un, à prendre ses communications téléphoniques, à noter ses rendez-vous ...* ».

Ces définitions nous paraissent incomplètes car, compte tenu de la formation de secrétaire administratif, elles font table rase de l'aspect organisationnel et conceptuel des tâches de secrétaire. Ces approches définitionnelles limitent le secrétaire aux tâches d'exécution.

Larousse par ailleurs apporte plus de précision lorsqu'il définit le secrétaire comme : « *Une personne chargée d'écrire sous la dictée de quelqu'un, de rédiger sa correspondance, ses écritures, de classer ses documents, de plus, c'est une personne chargée des problèmes d'organisation administrative dans un établissement public ou dans certaines grandes entreprises privées* ».

De ce qui précède, il apparaît clairement que, le secrétaire administratif est l'auxiliaire de son patron. Il dépend entièrement de celui-ci. Il est appelé à effectuer les tâches d'exécution, de conception et d'organisation. Entend que vitrine de l'entreprise, il doit garder le secret professionnel.

II - Historique du secrétariat

La genèse du métier de secrétaire nous apprend qu'autrefois le secrétaire était appelé « scribe ». En effet, il s'occupait de la correspondance du roi. Cela étant, la profession de secrétaire existe depuis l'antiquité. Elle a évolué. A cette époque, les secrétaires s'occupaient essentiellement de la correspondance et de l'enregistrement de l'information.

La formation du secrétaire moderne a vu le jour en Europe. A ce moment, le secrétaire est tenu en la haute estime grâce à l'avènement du machinisme en 1873. Au milieu des années 1960 avec l'introduction de la machine à écrire électrique et électronique, la machine de traitement de texte et le micro – ordinateur, l'on assiste à la vulgarisation du métier.

De nos jours, la grande majorité des secrétaires utilisent l'informatique. En un siècle, on est passé des lettres aux appels téléphoniques, du courrier électronique, des dossiers papier aux fichiers informatiques. Les secrétaires ont été catégorisés lorsqu'on voulait établir la différence entre ceux qui effectuent des tâches répétitives et ceux qui devaient prendre des initiatives au second chef. C'est-à-dire, collaborer avec le patron. C'est dans cette mouvance que le secrétariat de direction voit le jour. D'une manière générale, c'est le supérieur hiérarchique qui désigne son collaborateur le plus proche.

Le secrétaire administratif, en plus de seconder un cadre ou un dirigeant, travaille également avec plusieurs cadres du même service. Il s'agit entre autre des services : marketing, ressources humaines, communication etc., en relation avec les clients internes et externes de l'entreprise. Cette évolution a entraîné une spécialisation de la fonction. Une plus grande autonomie et un élargissement des responsabilités, lesquelles dépendent étroitement de la taille de l'entreprise et du service concerné. Par ailleurs, le secrétaire doit maîtriser l'outil informatique, plusieurs langues et savoir s'organiser.

Les définitions ressorties plus haut ainsi que la genèse du métier permettent de ressortir les différentes catégories de secrétaires. C'est ainsi que nous avons : le secrétaire administratif, le secrétaire, le sténodactylographe et le dactylographe.

III – Typologie des secrétaires

Dans le contexte camerounais, il existe quatre catégories de secrétaires énumérées ci-dessus. Ces différentes catégories sont en fonction du niveau de formation et de la taille de l'entreprise.

A- L'opérateur de saisie

Le mot dactylographe est d'origine grecque. Selon Larousse (1980), ce terme vient de « *dactulos* » qui signifie doigts et « *graphein* » qui veut dire écrire. : C'est une personne dont la profession est d'écrire à la machine à écrire mécanique. Généralement appelé « tapiste », le dactylographe est titulaire d'une attestation acquise dans un centre de formation rapide, ou une formation sur le tas. Il a pour mission de frapper fidèlement le texte qui lui est soumis par son supérieur hiérarchique. Il s'agit notamment des lettres, rapports, compte rendus etc.

B - Le sténo – dactylographe

Il est titulaire du Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP), ou d'un Probatoire G1, suivant les programmes du MINEDUC. Cet employé qualifié, effectue les travaux de routine, d'exécution. Il maîtrise les techniques de base de secrétariat (prise de parole, dactylographie).

Il peut aussi accomplir les simples travaux d'organisation, complétés par des travaux donnant accès au grade de secrétaire.

C - Le secrétaire

Pour être appelé secrétaire, il est nécessaire d'obtenir un baccalauréat G1 ou un Brevet Professionnel. Selon BRUHN (1983) : « *Le secrétaire est celui qui participe à l'élaboration ; la mise en forme et la conservation de l'information afin d'en assurer une bonne coordination entre l'entreprise et ses différents services d'une part, et entre l'entreprise et les organisations extérieures d'autre part.* »

De ce qui précède, il en ressort que le rôle du secrétaire consiste à :

- Prendre des notes en sténographie et en dactylographie ;
- Effectuer différents travaux de conception et d'organisation tels que la préparation des réunions, des voyages ou encore la microédition (la conception des imprimés et planning ...)
- Prendre des initiatives face à certains problèmes rencontrés pendant le service ;
- Maîtriser les deux langues officielles au Cameroun (anglais et français).

Cependant, il existe une catégorie de secrétaire plus élevée qui, est sollicitée et appréciée de certains chefs d'entreprise : c'est le secrétaire de direction. Celui-ci apparaît comme étant le miroir de l'entreprise.

D – Le secrétaire administratif

La qualification de secrétaire administratif est attribuée à tous ceux qui sont titulaires d'un Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en secrétariat de direction quel que soit la fonction occupée dans l'entreprise. Il coiffe la hiérarchie des secrétaires. Le plus souvent, il est le collaborateur d'un chef d'entreprise, d'un directeur et même d'un membre du gouvernement. Parlant du secrétaire administratif, YERYS (1985) affirme que : « *C'est l'assistant du cadre, disposant d'un très haut niveau, de l'aisance technique nécessaire à sa profession, susceptible de prendre des responsabilités sans en avoir directement reçu d'ordre, capable d'initiative et de jugement, en prenant bien entendu des décisions relevant du domaine de ses compétences* ».

Nous pouvons constater que le travail du secrétaire administratif se caractérise par : une activité très diversifiée, une impossibilité de maîtriser leur chronologie, une dépendance du poste à un autre poste, une gestion des activités du secrétariat.

Le secrétaire administratif doit de ce fait avoir une bonne performance en rédaction, calcul, en expression et conception et doit être méthodique. En fait, il doit maîtriser parfaitement la première langue et avoir une bonne connaissance de la deuxième langue. Par ailleurs, il doit être capable de tenir une conversation et de recevoir les personnalités d'origine diverses.

Face à un environnement en pleine mutation, nous assistons à la diversification des spécialités de BTS Secrétariat de direction. Ceci pour répondre aux besoins du marché de l'emploi. C'est ainsi que nous avons :

- Le BTS secrétariat de direction ;
- Le BTS secrétariat de direction bilingue.
- Le BTS secrétariat de direction trilingue ;
- Le BTS secrétariat de direction bureautique.

Le secrétaire de direction, assistant du directeur, doit être polyvalent. Il doit avoir des connaissances dans plusieurs domaines. Il doit tenir des responsabilités de service général, les ressources humaines et parfois la comptabilité. De nos jours, nous passons du secrétaire de direction à l'assistant de direction spécialisé. Cette expression renvoie à une connaissance parfaite d'un domaine qui traditionnellement échappe au secrétariat. Cela étant, nous avons : le

secrétariat juriste, le secrétariat médical, le secrétariat comptable, le secrétariat bilingue. Ces spécialisations exigent l'aptitude à travailler avec n'importe quel patron quel que soit sa formation (Juriste, économiste ou littéraire) et être à la fois polyvalent et spécialiste. Cette qualité se rencontre dans les petites et moyennes entreprises où un seul secrétaire travaille avec plusieurs patrons. Au regard de cette classification des secrétaires, il y a lieu de mentionner que, chaque catégorie joue un rôle spécifique en fonction de sa formation et de sa spécialisation plus ou moins élevée.

Cette diversité de secrétaires exige des qualités pour l'exécution de certaines tâches dans un temps bien déterminé .

Section 2 : Aspects pratiques du secrétariat

Le secrétariat occupe une place de choix dans une structure. C'est le service le plus sollicité en matière de rédaction de rapports, de comptes rendus, des notes et même de réception des visiteurs. En plus de ces travaux (de saisie, le traitement du courrier, la reproduction des documents), il joue également le rôle de standardiste.

Dans cette section, il est question de mettre en exergue les attributions du secrétaire en passant par ses qualités et sa manière de gérer le temps.

I - Les qualités d'un secrétaire

Dans l'exécution de ses tâches, le secrétaire apparaît comme un oiseau rare. Certaines qualités lui sont réservées en l'occurrence les qualités humaines, intellectuelles, morales et professionnelles. Pour mieux accomplir les tâches qui lui incombent, le secrétaire doit se doter de ces qualités.

A- Les qualités humaines

Un secrétaire dit humain est celui qui est compréhensif et sensible. Ces qualités exigent de lui :

- La serviabilité. Il doit servir les usagers sans toutes fois se servir (se mettre en arrière-plan et se laisser apprécier) ;
- La gentillesse (à partir de l'accueil, on peut donner une bonne ou mauvaise image du service) ;
- La sociabilité (partager les idées qu'on a avec les autres, apprécier les autres tel qu'ils sont) ;

- La souplesse (rester à l'écoute des autres, leur donner des conseils).

B - Les qualités physiques

Il s'agit de l'apparence extérieure du secrétaire. Celui - ci doit avoir une présentation agréable et une bonne santé.

Parlant de la présentation physique, il est indéniable que des personnes qui sont bien formées ont une allure appréciée en matière de relations publiques. Autrement dit, entend que point de mire de la structure, sa présentation physique compte beaucoup pour l'entreprise. Ainsi, le secrétaire doit :

- Soigner son corps : entretien des cheveux, des ongles, propreté du buste ;
- Avoir une bonne tenue vestimentaire : agencement des couleurs, tenues correctes ;
- Eviter l'extravagance : commodité des tailles, maquillage discret et naturel ;
- Etre habile dans le travail (son tact) : initiative, efficacité.

Le secrétaire peut suivre la mode dans toutes ses tendances sans toutefois tomber dans l'exagération, l'excentricité.

En ce qui concerne la santé, le secrétaire doit avoir une vie sage, une alimentation saine et mesurée, éviter la consommation de tout médicament excitant ou tranquillisant. En fait, il lui faut une hygiène morale et physique. Les exigences précédentes ont une raison d'être parce que le secrétaire est l'une des vitrines de la structure, il joue un rôle de représentant. Ce professionnel vend l'image de l'entreprise. Un secrétaire d'apparence négligée sera automatiquement taxé de désordonné.

Nous soulignons donc que les qualités physiques positives ne sont pas compatibles avec les absences répétées car, ces qualités favorisent la bonne marche du service. Les qualités intellectuelles et morales viendront renforcer ce goût du travail.

C -Les qualités intellectuelles et morales

Le secrétaire doit avoir une moralité sans faille. Il doit par ailleurs avoir des connaissances qui lui permettront de rendre performant son poste. Ceci lui permettra de mériter la confiance de son supérieur hiérarchique.

Intellectuellement parlant, il doit avoir un quotient intellectuel normal ou supérieur à la normale. En d'autres termes, il doit être intelligent. Ce dernier concept vient du mot latin « intelligere » qui veut dire comprendre. C'est donc l'aptitude à s'adapter à une situation, à choisir à partir des circonstances, à comprendre certaines choses, résoudre les problèmes de toute sorte. Il doit disposer des savoirs : savoir – vivre et savoir - faire.

Au vue de la définition précédente, il ressort qu'il est exigé des secrétaires les qualités intellectuelles suivantes :

- **L'intelligence** : C'est l'aptitude d'un être humain à s'adapter à des situations nouvelles, à découvrir des solutions aux différentes difficultés qu'il rencontre. Le secrétaire doit donc être caractérisé par :

- le sens du jugement, de raisonnement et de réflexion. Ceci pour lui permettre d'analyser les faits et d'en déduire les mesures à prendre ;

- l'esprit de discernement qui lui permet de distinguer le faux du vrai, l'utile du moins utile. Cette aptitude permet par conséquent au secrétaire de prendre une solution meilleure ;

- l'aptitude à s'adapter en vertu du caractère révolitif du travail et des nécessités changeantes du métier. Ce qui permet à ce professionnel de l'organisation administrative de s'arrimer à la nouvelle donne technologique universelle ;

- l'esprit de méthode qui est caractérisé par la faculté à suivre un plan établi.

- **La mémoire** : Il doit avoir une mémoire fluide. Celle - ci permettra au secrétaire de stocker les informations à utiliser ultérieurement. Ainsi, avec cette mémoire, il ne se montrera pas désagréable aux yeux de tous ceux qui sollicitent ses services.

Par ailleurs, il doit mémoriser les dates, les chiffres. Il s'agit par exemple pour lui de retenir les numéros des comptes bancaires les plus utilisés par son supérieur hiérarchique ou les adresses des clients importants et quelques rendez-vous du patron. L'exécution de ces tâches est faite à l'aide d'un bloc-notes, d'un agenda ou d'un répertoire.

Il doit aussi retenir par cœur les instructions de son supérieur hiérarchique. Ceci permettra à ce dernier d'éviter des répétitions.

En ce qui concerne les qualités morales, il s'agit pour le secrétaire de respecter certaines normes, les règles et les valeurs propres à la structure dans laquelle il se trouve. A ce niveau, l'exigence est portée sur :

- **La discrétion** : C'est l'aptitude à garder des secrets professionnels. Il s'agit ici d'avoir de la retenue judicieuse dans les paroles et les actions. Il est nécessaire d'éviter de trop bavarder pour être discret.

Le secrétaire ne doit pas divulguer les informations confidentielles recueillies dans le cadre du service. Ceci doit être fait dans l'optique d'éviter des incidents fâcheux et

préjudiciables à l'entreprise. Il doit donner son opinion avec objectivité, sans excès ni passion et ne pas imposer ses points de vue.

- **L'honnêteté** : Etre honnête c'est se conformer aux lois, faire son devoir, être vertueux. A ce niveau, l'exigence est portée sur :

- La ponctualité : le soin, l'exactitude dans l'accomplissement de ses tâches. Le secrétaire doit éviter d'arriver en retard à son poste de travail ;

- L'assiduité : le secrétaire doit être présent à son poste. Il doit éviter l'absentéisme ;

- La conscience professionnelle : il doit être animé par la volonté de bien faire son travail. Son temps doit être consacré à remplir les exigences de l'entreprise ;

- La loyauté : le secrétaire ne doit rien faire qui soit susceptible d'attirer de simples désagréments à son employeur. Il ne doit pas faire une concurrence allant à l'encontre de son entreprise.

- **La personnalité** : D'après Paul Robert(1987), la personnalité est : « *La fonction par laquelle un individu conscient se saisit comme un moi, comme un sujet unique et permanent* »

Le secrétaire dans le cadre de ses fonctions fait face à un certain nombre de méthodes, d'ordres préétablis auxquels, il ne devra s'opposer de front : il s'agit de la façon de travailler, de se comporter, d'un état de lieux et de personnes.

Par son comportement personnel, il doit redresser la situation, surtout si ses charges l'investissent d'une fonction. Il doit toujours chercher à améliorer ce qui est préétabli, à créer au sein de l'entreprise.

A ces qualités intellectuelles et morales se greffent les qualités professionnelles.

D - Les qualités professionnelles

Dans cette rubrique, il sera question de mettre en exergue : l'ordre, le sens d'initiative, la disponibilité et l'attention.

- **L'attention** : Le secrétaire attentif est celui - là qui concentre son esprit sur son travail afin que les ordres soient exécutés et les directives respectées. C'est une qualité qu'un supérieur hiérarchique aimerait tout à fait rencontrer chez le secrétaire. En effet, il s'assure que ses ordres seront scrupuleusement observés ;

Dans l'optique d'éviter des erreurs dont la correction est coûteuse à l'entreprise, le secrétaire doit rester vigilant. Par conséquent, l'étourderie et la distraction ne sont pas compatibles avec ce métier.

• **L'ordre** : Etre ordonné c'est savoir s'organiser. L'ordre repose également sur le choix des priorités. Le secrétaire doit établir un programme méthodique et une progression préétablie en vue de faciliter l'exécution des tâches tout en respectant les contraintes de qualités et de délais. L'ordre est d'une importance capitale chez le secrétaire parce qu'il est le noyau de l'organisation. A cet effet, il doit savoir disposer le mobilier afin de retrouver facilement les informations requises. Tout désordre aurait des conséquences néfastes sur les activités de l'organisation.

• **Le sens d'initiative** : C'est une faculté qui consiste à faire des propositions, prendre des décisions dans le cadre de son domaine de compétence. Autrement dit, c'est la qualité de celui qui est porté à entreprendre spontanément une activité. Il s'agit en outre de toute chose qui aide à faire face à des imprévus et décharge le chef du poids d'un certain nombre de responsabilités. Cependant, toute initiative engage la responsabilité de celui qui la prend. Le secrétaire devrait donc cultiver l'esprit d'initiative pour enrichir sa fonction.

• **La disponibilité** : Il s'agit d'une présence effective et permanente pour le supérieur hiérarchique. Cette qualité permet au secrétaire d'accomplir jusqu'au bout les tâches qui lui incombent. Aussi, il doit toujours se montrer apte à réaliser ces travaux. Il doit de manière permanente être professionnellement à la disposition du chef.

Toutes ces qualités font du secrétaire, l'assistant, le confident, le collaborateur du patron. Cela étant, il est le « *miroir, la vitrine, le chef d'orchestre, le centre, le noyau, la plaque tournante, la clé de voûte, un Jupiter* » en matière organisationnelle.

Après l'étude de ces qualités, il est nécessaire de s'intéresser aux tâches qui relèvent de la fonction de secrétaire.

II - Les attributions d'un secrétaire

Parler de la profession de secrétaire revient à déterminer ses activités au sein de l'entreprise. Nous pouvons scinder ces dernières en quatre catégories : les tâches de routine, de conception, d'organisation et les travaux occasionnels.

A – Les tâches de routine

Il s'agit des tâches d'exécutions qui sont souvent effectuées par un employé de bas niveau sous la direction d'un supérieur hiérarchique. Ainsi, à ce niveau, le secrétaire réalise les travaux conçus par un autre. Dans cet ordre d'idée, il s'agit des tâches telles que :

- La saisie et collecte

La saisie est l'enregistrement des informations dans un support en vue d'un traitement ultérieur. Celui-ci peut être manuel, mécanique ou automatique.

La collecte quant à elle consiste à regrouper les informations. Celles-ci sont ensuite stockées pour un traitement ultérieur ou immédiat. En fait, la saisie s'effectue généralement après collecte des informations.

- La multiplication des documents

La multiplication des documents est le procédé qui consiste à reproduire en plusieurs exemplaires un même document. Elle peut se faire soit par reproduction, soit par la duplication. Cette tâche est généralement exécutée par les employés formés à cet effet. Les documents objets de la multiplication devront être rangés de façon à être retrouvés rapidement, d'où la nécessité du classement.

- Le classement

Le classement est le rangement méthodique des documents en vue d'une recherche ultérieure. Les dossiers sont souvent rangés suivant un ordre choisi par le supérieur hiérarchique.

Pour être efficace, le classement doit présenter les qualités suivantes : la simplicité, la facilité de la recherche, l'extensibilité et la sécurité.

- La communication

La communication est la transmission des informations orales ou écrites. Elle peut être individuelle ou collective. Elle a souvent lieu à travers l'accueil et la réception qui peuvent être physiques ou téléphoniques.

- La prise de parole

Elle consiste à prendre rapidement les notes au cours d'une séance de travail à l'aide des signes conventionnels. Il peut s'agir d'une lettre, un rapport ou tout autre document interne à l'administration.

- Traitement du courrier

Traiter un courrier c'est le mettre en forme. Le courrier qui arrive dans l'institution est enregistré, trié et ventilé aux différents destinataires. Celui qui part de l'institution est saisi, enregistré et expédié aux destinataires externes.

B - Les travaux de conception

Le terme conception vient du verbe « concevoir » qui signifie : imaginer, inventer, créer. Etymologiquement, « concevoir » vient du mot latin « *concierge* » qui veut dire « prendre ». Il est question ici de « *se représenter par la pensée, former, élaborer dans son imagination* ». Les travaux de conception exigent du secrétaire un esprit de rationalité qui lui permettra de bien juger, d'analyser les faits et d'en déduire la conduite à tenir. A cet effet, il doit avoir un esprit critique et de discernement.

Dans le même ordre d'idée, Claude BOURG affirme que :

« Les machines ne peuvent penser, répondre au téléphone, recevoir, concevoir, créer, comme le fait constamment le secrétaire. A celui-ci donc l'intelligence, le savoir-faire, l'imagination, les contacts humains. Le secrétaire de direction est de plus en plus astreint à une œuvre originale dont la production et la diffusion massive sont confiées aux machines. Il devient le créateur, animateur de production en grande série, à l'égal d'un ingénieur d'usine. Bien que condamné à agir sur mesure faisant appel à toutes ses capacités d'innovateur ».

Il est le réalisateur des : tableaux, tables de décision, graphiques, plannings.

Nous pouvons constater que, le secrétaire de direction est un véritable ingénieur en organisation administrative. En dehors des travaux de conception sus mentionnés. Le secrétaire est celui qui organise les activités.

C – Tâches d'organisation

Organiser selon le dictionnaire Larousse (1987) consiste à « *combiner, disposer pour fonctionner, diriger* ». L'organisation passe par la mise en œuvre de certaines actions. Il s'agit notamment des travaux suivants : organisation des fêtes, déplacements, réunions, séminaires, rencontres. Aussi, la réussite des travaux sus mentionnés est tributaire de l'apport personnel du secrétaire à l'organisation. Il est tenu de produire un écrit qui permet de prendre des décisions et de tirer des conclusions.

D – Les tâches occasionnelles

Il s'agit ici des travaux que le professionnel du secrétariat effectue occasionnellement. Autrement dit, il s'agit des tâches extra services. Par celles-ci nous entendons celles qui ne sont

pas inscrites sur le programme journalier du secrétaire. C'est le cas de l'achat du matériel de bureau par le secrétaire. Après l'étude des qualités et attributions du secrétaire, il est nécessaire de savoir comment celui-ci gère son temps.

III - Secrétaire et gestion de temps

Gérer le temps c'est parvenir à s'organiser de manière à ce que, le temps disponible soit utilisé de façon rationnelle et optimale. Les différents instruments de gestion de temps sont : les agendas, les échéanciers, les semainiers, les plannings et le PERT. Le temps reste un bien précieux qu'on ne peut épargner, acheter, vendre. Autrement dit, le temps a une valeur inestimable.

A- Le problème de gestion de temps

1 - L'importance du temps

D'après un adage populaire, le temps c'est de l'argent. A cet effet, perdre du temps c'est perdre aussi de l'argent. Ceci reflète le caractère important du facteur temps. Ce dernier présente des caractéristiques particulières :

- il est limité et ne peut être augmenté. Le temps est compté.
- Le temps n'est pas achetable ou à économiser ;
- On ne peut l'arrêter.

Tout comme l'activité personnelle, l'activité de l'entreprise est soumise à la contrainte de temps. Le temps mal géré peut constituer un frein à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

2 – La mauvaise gestion de temps

Dans le secrétariat, les employés font souvent face aux problèmes de gestion du temps. C'est ainsi que, le secrétaire se plaint souvent de : manque de temps pour réaliser les tâches prévues, d'être surmené, stressé, dominé par le temps, dérangé par leur patron dans les prévisions en matière de temps. L'activité de l'entreprise subit des conséquences néfastes du fait de cette gestion de temps. Les échéances ne sont généralement pas respectées, le travail est bâclé.

3 - Les pertes de temps

De nombreux facteurs contribuent à la perte de temps dans l'entreprise. Il s'agit notamment du fait de traiter manuellement les dossiers tout en laissant l'outil informatique, l'absence de planification des tâches à effectuer.

Pour éviter ces dysfonctionnements, il est indispensable de trouver des remèdes pour une bonne gestion de temps dans l'organisation.

B - Solutions envisagées pour une bonne gestion de temps

Une bonne gestion de temps permet de se consacrer à ce qui est utile pour l'entreprise et favorise aussi un travail efficace. Une bonne gestion de temps suppose la planification de ses activités. Au préalable, il faut bien avoir défini ses objectifs.

1 - Définir les objectifs

Le temps est gaspillé lorsqu'il est consacré à des activités secondaires. Par ailleurs, l'utilisation des technologies anciennes est également une source de perte de temps. Il importe donc de définir les objectifs d'action, car cela permet d'avoir une vue d'ensemble sur son activité, de se sentir plus motivé, de chercher une autodiscipline de travail. Les objectifs ainsi définis doivent se concrétiser en priorité d'action, donc il faut catégoriser les tâches pour leur affecter une chronologie d'importance, ne réaliser qu'une seule tâche à la fois, utiliser les technologies modernes.

2 - Planifier les activités

La planification des activités est une opération qui consiste à découper le temps suivant les tâches à réaliser. En d'autres termes, il est question de faire des prévisions.

Ces prévisions doivent être faites par écrit. En fait, cela permettra de : soulager la mémoire et d'être motivé, contrôler les durées et les comparer et de mieux évaluer le temps.

En dernier ressort, le secrétaire doit être celui-là qui, est capable de s'intégrer dans un environnement turbulent, complexe, en pleine mutation technologique comme le nôtre. Les armes dont il a besoin sont : la formation et une connaissance adéquate d'outils et techniques variées.



CHAPITRE II :
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les secrétaires face à un environnement concurrentiel doivent s'arrimer à la nouvelle donne technologique universelle. A cet effet, l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication dans le monde a largement bouleversé l'organisation des institutions administratives ou de production. La plupart des institutions au Cameroun utilise actuellement les TIC. Ces dernières tendent à minimiser les coûts en augmentant la productivité et par conséquent l'épanouissement du travailleur. Les technologies sont de première nécessité pour une organisation qui est à la recherche de la productivité ou qui aimerait se développer.

Il convient de rappeler que l'information est la matière d'œuvre du travail administratif. Pour cela, une institution administrative qui se veut efficace ne saurait de nos jours se mettre en marge de ces technologies imposées par la mondialisation. Dans le cadre de ce chapitre, nous présenterons les TIC et leurs apports dans le travail exercé par les secrétaires.

Section I : Présentation générale des TIC

Dans cette section, nous étudierons l'approche conceptuelle des TIC, leur dimension technologique et leurs domaines d'application.

I - Approche conceptuelle des TIC

L'expression TIC devenue aujourd'hui vulgaire n'est pas maîtrisée par une grande partie de la population. C'est la raison pour laquelle nous ressortirons ses définitions.

A- La technologie

D'après le dictionnaire Larousse (VUEF 2004), la technologie est : « *l'étude des outils, des procédés et des méthodes employés dans les diverses branches de l'industrie* » Cette définition est très globalisante. La technologie peut aussi être assimilée aux équipements, dispositifs, techniques, mis en place en vue de permettre aux individus d'accomplir leurs tâches. C'est l'application d'une technique de la conception et à la réalisation d'un produit ou d'un service. La technologie se caractérise donc par le choix d'une technique de base et la définition d'une logique d'emploi. La technologie utilisée ici est une construction. Par ailleurs REIX (2002. P.66.) définit la technologie comme : « *l'apparition d'une technique à la conception et à la réalisation d'un produit* ». Dans le même ordre d'idée RIBAUT et al. (Edition d'Organisation, P.15) pensent qu'« *une technologie est un sens complexe de connaissances, de moyens et de savoir – faire organisé pour une production* ».

De ce qui précède, il ressort que la technologie est un moyen permettant de résoudre un problème donné et facilite l'atteinte des objectifs fixés par l'entreprise. Pour tout dire, il y a lieu de retenir que la technologie est une technique, un savoir-faire qui a pour aboutissement la création d'un produit.

B- L'information

Le terme « information » connaît plusieurs approches définitionnelles. C'est la matière d'œuvre du travail administratif. D'une manière générale, l'information peut être considérée comme tout élément, tout renseignement susceptible de donner connaissance d'un fait. Il s'agit ici d'une information pertinente. Dans le domaine organisationnel, l'information a une double connotation. Sur le plan technique, elle peut être représentée par n'importe quel signe pouvant être transmis et stocké. Pour l'utilisateur, l'information est tout élément de connaissance susceptible de faciliter la gestion d'une organisation ou la solution.

Dans le cadre informatique, l'information est présentée comme un : « *élément de connaissance susceptible d'être conservé, traité ou communiqué* » dictionnaire LAROUSSE,

VUEF, (2004). En dernier ressort, l'information est ce renseignement qui augmente la connaissance tout en diminuant l'incertitude.

C - La communication

La communication est un moyen de liaison, c'est la transmission des informations écrites ou orales. Le dictionnaire LAROUSSE définit la communication de masse comme étant un ensemble des moyens et techniques qui permettent la diffusion des messages écrits ou audio visuels auprès d'une audience vaste et hétérogène. Le secrétaire assure donc la communication avec l'entreprise ou l'extérieur à travers le téléphone, le fax, le télex etc.

REIX (2002, P. 227) définit la communication comme étant : « *l'échange et la circulation d'informations reliant des émetteurs et des récepteurs* ». Dans le même ordre d'idée, DINOT et TEXTIER (1987) pensent que la communication est : « *l'échange ou la transmission d'informations sous forme d'un message. Elle a lieu entre un émetteur (duquel émane les transformations) et un ou plusieurs récepteurs* ».

SIMON (1983) circonscrit la définition de la communication en adoptant une approche organisationnelle. Pour lui, la communication est : « *un processus à double sens : elle englobe à la fois la transmission d'ordre, d'information et de conseil à un centre de décision et la transmission des décisions prises à partir de ce centre autres parties de l'organisation ...* ». Nous pouvons déduire que le message de la communication est une information.

Par ailleurs, toujours dans le contexte organisationnel, DECAUDIN (1997) affirme que : « *La communication de l'entreprise est par définition une communication persuasive* », dont la communication a pour but de convaincre l'interlocuteur pour modifier son comportement (motivation, connaissances, image...) Il est important ici d'attirer l'attention du récepteur et d'être perçu par le destinataire. C'est notamment le cas de la communication entre l'employeur et l'employé.

D - Les technologies de l'information et de la communication

Par convention, nous entendons par TIC l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, de la manipuler en s'appuyant sur des technologies informatiques ou de télécommunications. On pourra ainsi parler de Technologies de l'Info communication par symétrie avec la terminologie adoptée par les Anglo-saxons "Information Technology" (TI).

ATANGANA NZOULI (1999) définit les TIC comme étant : « *toute une quincaillerie de plus en plus sophistiquée, dont la performance supposée ou réelle séduit tous les professionnels. Ce sont les médias au sens large du terme, qui permettent de stocker et de*

restituer les signaux écrits, visuels ou sonores, dans un rapport d'efficacité optimale, de façon autonome ou par un échange à distance. »

Les TIC constituent un vaste domaine d'intervention aussi bien dans le domaine documentaire que dans celui du secrétariat c'est pourquoi MOUKIKI A KIYECK (1998) pense que les TIC sont un terme générique désignant un ensemble d'équipements, de procédés et des méthodes utilisés dans le traitement de l'information et de la communication.

Compte tenu de la diversité d'équipements et des supports qui composent les TIC, Laetitia CHRISTOPHE tente de présenter certains de ces outils. Pour elle, le CD – ROM est un support de petite taille et d'une capacité beaucoup plus importante qu'une disquette, qui permet de stocker l'information. Les banques de données quant à elles représentent un système informatique constitué de fichiers informatiques, où l'information est structurée et organisée, ils sont disponibles sur un micro-ordinateur via un réseau. De même, Internet est à la fois un outil puisqu'il donne accès à des bases de données et, un service puisqu'il permet d'accéder à l'information.

Les prouesses réalisées par les supports qui composent les TIC ne cessent de hanter les esprits. Ainsi, parlant des multimédia, Michel DERTOUZOS (1997) s'explique sur sa signification. Pour lui, le multimédia signifie que l'ordinateur va utiliser du texte, les images, du son, et la vidéo dans une même application.

Les Technologies de l'Information et de la Communication peuvent donc être appréhendées comme l'ensemble des techniques permettant d'effectuer automatiquement le travail administratif. Plus simplement, les TIC, facilitent les échanges d'informations entre deux correspondants par l'intermédiaire d'un canal de transmission.

De tout ce qui précède, il est important de mentionner que les TIC ne sont pas seulement les outils (Ordinateurs, Internet, téléphone mobile ...). Il s'agit aussi des techniques, c'est-à-dire l'intelligence utilisée par la machine pour transformer, véhiculer à distance une information d'un endroit à un autre.

II – La dimension technologique des TIC

L'évolution technologique enregistrée au cours de ces dernières décennies a permis à l'information et à la communication d'être facilement véhiculées. En fait, ces deux derniers concepts sont liés. Ceci étant, la communication n'a de sens que s'il y a une information. Cette dernière doit être pertinente.

Dans cette rubrique il sera question de ressortir l'évolution des Technologies de l'Information et de la Communication d'une part et d'autre part les fonctions de base de ces technologies.

A - L'évolution des TIC

Depuis plus de quatre décennies, l'évolution technologique a été très rapide. C'est ainsi que, l'on est passé des outils mécanisés aux instruments automatisés. Les technologies électroniques de l'information et de la communication participent au bouleversement des méthodes de travail, les rôles et les manières de poser certains problèmes. Cette émergence des Technologies de l'Information et de la Communication a un impact considérable sur l'entreprise. Nous allons essayer d'énoncer quelques tendances lourdes de caractéristiques de cette évolution.

1- La tendance à prendre en compte l'information sous ses différentes formes de base

D'une manière générale, au départ, le terme informatique correspondait essentiellement au traitement des données numériques. La technologie était ici, une technologie de calcul. En fait, l'ordinateur qui est l'outil par excellence du traitement des données numériques, servait également à la bureautique, avec la prise en compte des textes, des images et des sons. Ensuite sont apparus depuis le traitement des images fixes, animées et des sons, la technique de numérisation du signal. Celle-ci permet de codifier les différents types d'informations sous une forme unique (forme des signaux numériques binaires). Ceci favorise l'utilisation du matériel multimédia. Ce dernier est capable de traiter de manière combinée des données numériques ou textuelles des images fixes ou le son.

2- L'alliance des technologies de l'information et des technologies de télé - transmission

L'émergence de la télématique contribue au rapprochement du téléphone et de l'ordinateur. Cette science a facilité l'utilisation des ordinateurs à distance, le travail avec certains matériaux hétérogènes simultanément. C'est le cas d'un télécopieur et d'un ordinateur. Il est également possible d'utiliser les ordinateurs pour gérer les télécommunications.

3- La différenciation des systèmes de travail

A l'origine peu variée, nous avons aujourd'hui une diversité de matériels et des logiciels.

a) Les matériels

Ils constituent souvent l'aspect visible des Technologies de l'Information dans l'organisation. Il peut s'agir soit des simples terminaux, (clavier, écran, unité centrale), des micros ordinateurs dotés de capacités autonomes de traitement et de stockage. Ceux-ci peuvent éventuellement être reliés à d'autres unités.

- **Le courrier électronique**

Le courrier électronique est l'ensemble des systèmes, de service de transmission et d'échange d'informations à distance au moyen des réseaux de télécommunication. Dans cette rubrique, nous pouvons citer :

- le télex ;
- la télécopie ;
- la messagerie électronique ;
- le télétext.

- **La téléconférence**

La téléconférence permet de tenir des conférences à distance par l'intermédiaire des terminaux. Le dictionnaire informatique la définit comme : « *une conférence tenue entre deux groupes de personnes installés dans deux studios éloignés grâce à des moyens de saisie d'information (images et paroles) et de transmission par moyen de télécommunication* »

Ce système limite les déplacements. La téléconférence s'articule autour de trois éléments : l'audioconférence, la visioconférence et la vidéoconférence.

- **L'audioconférence**

Elle permet à partir de studios équipés, de tenir à distance une réunion de travail avec transmission de la parole. Il y a une liaison de haute qualité et la possibilité de transmettre les images brutes : dessins ou graphiques visualisés sur un écran.

L'audioconférence a pour avantages : possibilité de dialogue entre les personnes situées à des lieux différents, échange des documents en télécopie, travail directe sur les graphismes grâce à la téléécriture, gain de temps, réduction des déplacements.

- **La visioconférence**

Elle permet à deux groupes de six personnes maximum situés à des endroits différents de dialoguer, se voir, de montrer des documents ou des objets d'échanger les graphismes au moyen des vidéotransmissions. Elle est coûteuse mais intéressante.

- **La vidéoconférence**

La vidéoconférence est en principe une visioconférence. La différence repose sur le fait que les images sont fixes.

Des auteurs tels que OUSMANOU in Google (2004) p.4. ont analysé les constituants d'Internet. En effet, selon cet auteur, Internet est « *à la fois infrastructure de télécommunication (gérée par plusieurs opérateurs) et ensemble de normes permettant à chaque utilisateur connecté au réseau d'accéder à des milliards de pages d'informations réparties sur des milliers de serveurs* ».

b) Les logiciels

Il s'agit d'un ensemble de programmes (ensemble d'instructions) qui dirigent les opérations effectuées par le matériel informatique. Nous pouvons citer : Word, Power Point, Auto carte, Excel, Publisher... Suite à la grande évolution des TIC, il y a lieu de répondre aux interrogations suivantes :

Qu'est ce qui fait la spécificité des TIC ? Quelles sont les principales fonctions des TIC?

B - Les fonctions de base des TIC

En principe les Technologies de l'Information et de la Communication assurent cinq grandes fonctions :

• La collecte saisie ou (saisie collecte)

Elle consiste à matérialiser, enregistrer les différentes informations sur un support. En fait, la saisie est l'enregistrement des informations sur un support en vue de leur traitement qui peut être manuel, mécanisé ou automatisé. La collecte consiste à regrouper les informations saisies. Celles-ci sont ensuite stockées pour le traitement qui peut être différé ou immédiat.

• Le traitement

C'est une opération qui consiste à créer de nouvelles données à partir de celles qui existent. Elle se fait à travers les mises en forme, mise à jour.

• Le stockage

Stocker une information c'est, la conserver de manière organisée. Ceci facilitera la recherche des données.

• La restitution

Elle consiste à mettre les données sous forme communicable à l'homme (imprimantes, écran, haut-parleur).

• La diffusion ou la transmission

Il s'agit de la circulation de l'information. Il faut multiplier l'information à partir du nombre de destinataires.

III – Domaines d'application des TIC

Les Technologies de l'Information et de la Communication ont pour principal domaine d'application les éléments ci - après :

- l'informatique pour le traitement des données numériques ;
- la bureautique en vue du traitement des textes, le courrier électronique et l'archivage ;
- la télématique qui consiste à transmettre à distance des données numériques, des textes, des sons et d'images ;
- et Internet.

Ces techniques permettront à l'utilisateur d'accomplir facilement ses activités et d'avoir un rendement efficace.

A - L'informatique

1 - Définition

Etymologiquement, l'informatique est cette discipline ou technique qui assure le traitement automatique de l'information par ordinateur.

L'AFNOR définit l'informatique comme suit : « *l'ensemble de disciplines scientifiques et techniques spécialement applicables au traitement de l'information, effectué notamment par des moyens automatiques* ».

L'Académie Française définit l'informatique comme étant : « *la science du traitement rationnel de l'information notamment par la machine automatique, considérée comme le support des connaissances et des communications dans les domaines techniques, économiques ou sociaux* ».

Au centre de toutes ces définitions, nous avons le traitement automatique de l'information.

2 - Les objectifs

L'informatique a pour objectif d'accroître :

- la disponibilité de l'information ;
- la sécurité dans le traitement ;
- la réduction du volume des supports ;
- la rapidité de traitement ;
- la fiabilité des traitements ;
- la maîtrise des données ;
- l'efficacité du traitement ;

- la productivité et la rapidité du temps de réponse dans l'entreprise.

De nos jours, l'informatique est à la portée de presque tout le monde avec la miniaturisation des équipements et la réduction des prix.

Le travail administratif ne saurait se limiter aux données numériques. Il concerne aussi le traitement de texte, domaine de la bureautique.

B – La bureautique

1 - Définition

Apparue aux Etats Unis vers les années 70, la bureautique est également appelée « *Office Automation* ». Elle a plusieurs approches définitionnelles.

D'après l'Encyclopédie Microsoft, la bureautique est : « *Un ensemble d'équipements électroniques et mécaniques permettant de produire, stocker, de dupliquer, de traiter (2001 en ligne) ou de communiquer des informations, généralement dans l'univers professionnel des bureaux et des administrations.* ».

Pour GIRAULT et CHAUVOIS (1980) la bureautique est : « *l'ensemble des techniques et moyens tendant à automatiser les activités de bureau et principalement le traitement de la communication, de la parole, de l'écrit et de l'image* ».

Au regard des définitions précédentes, nous pouvons retenir celle d'Odile GIRAULT. En effet, la bureautique concourt à l'automatisation des tâches de bureau, c'est-à-dire au traitement des informations dès leur création, mise en forme, transmission, duplication, classement et gestion d'ambiance. Elle contribue à l'application des technologies aux activités de secrétariat.

2 - Les objectifs

La bureautique est adaptée aux problèmes de l'entreprise. Elle facilite le traitement de l'information. A cet effet, elle vise :

- l'augmentation de la productivité ;
- l'automatisation des tâches de bureau ;
- la saisie et le traitement rapide de l'information ;
- la réduction des erreurs ;
- la gestion efficace des documents ;
- la réduction de la fatigue, du stress ;
- la réduction des déplacements dans les locaux ;
- l'imagination à terme d'un bureau sans papier ;
- la meilleure utilisation du potentiel humain ;

- l'enrichissement et l'élargissement des tâches.

Pour tout dire, elle recherche une vie de bureau de qualité. La bureautique s'intéresse particulièrement au traitement de texte, au courrier électronique, à l'archivage et à la téléphonie.

3 – Principales utilisations de la bureautique

a – Le traitement de texte

C'est une opération qui consiste à créer de nouvelles données à partir de celles existantes. Elle se fait à travers les mises en forme, mise à jour. Avec le traitement, les diverses tâches répétitives et fastidieuses sont supprimées. C'est ainsi que le travail du secrétaire devient très attrayant et intelligent par cet apport technique. Les fonctions de base les plus courantes de la bureautique sont :

- la saisie : elle consiste à faire enregistrer les informations ;
- la modification du fond ;
- les tris et regroupement des paragraphes, fusions des textes éparpillés ;
- les mises en forme diverses pour les représentations spécifiques (mise en page, décalage, modification de cadrage, insertion de schémas ;
- la mise en forme des tableaux ou mise à jour des tableaux ;
- l'impression qui permet d'avoir le document sur un support papier ;
- le publipostage : c'est la production en grand nombre d'exemplaire avec insertion de quelques variables d'une lettre à destinations multiples.

Ces fonctions sont connues sous le nom de Publication Assistée par Ordinateur (PAO).

A ces opérations de traitement s'ajoute la transmission à distance des textes.

b- Le courrier électronique

Le courrier électronique est l'ensemble des systèmes, de service de transmission et d'échange d'informations à distance au moyen des réseaux de télécommunication. Dans cette rubrique, nous pouvons citer :

- le télex ;
- la télécopie ;
- la messagerie électronique ;
- le télétex.

- **Le télex**

Le télex est un réseau ancien qui permet la transmission des messages textuels à distance. Cette transmission est effectuée à l'aide d'un téléimprimeur ou d'un télescripteur. Les

données faisant l'objet de transmission peuvent être transmises en étant en liaison avec un ordinateur.

L'émission des messages télex peut se faire de deux manières :

- En directe, c'est-à-dire le message est envoyé au fur et à mesure qu'il y a frappe.
- En différé, ici, le message est stocké sur une bande perforée ou en mémoire puis envoyé au correspondant. Cette émission est plus rapide que la première (250 mots / min).

• **La télécopie**

La télécopie est une technique qui permet par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique, la transmission à distance et quasi- instantanée, des documents variés de format A4 (textes manuscrits ou imprimés, dessins, photo, plan, formulaire...). Elle permet de communiquer facilement et rapidement sans être obligé de se déplacer. La transmission se fait au moyen d'un appareil spécial émetteurs- récepteurs appelé télécopieur. Pour émettre le document, l'utilisateur introduit celui-ci dans un appareil, il compose le numéro du correspondant (de préférence ligne directe) et la commande de l'émission.

La télécopie a pour avantage, la rapidité, la facilité de fonctionnement, la sécurité de transport du courrier, la restitution des copies identiques à l'originale.

• **La messagerie électronique**

La messagerie électronique est une technique qui permet d'échanger les messages sous forme de courrier électronique à l'aide des ordinateurs équipés de logiciels spécialisés et connectés à un réseau. Les abonnés sont équipés des terminaux reliés par des réseaux de télécommunications à un ordinateur central. Le matériel utilisé ici est : le terminal, le réseau téléphonique ou TRANSPAC, le serveur. Ce dernier se constitue soit d'un micro-ordinateur avec disque dur équipé d'une carte télématique, soit d'un ordinateur avec plusieurs mémoires auxiliaires.

Cette technique a pour avantages : la possibilité d'envoyer le message à un certain nombre d'adresses différents, l'économie de temps, la rapidité dans la transmission, la possibilité de placer le message dans la boîte aux lettres et de le retirer à tout moment, accessibilité en tout lieu disposant de terminaux compatibles.

• **Le télétext**

Le télétext est une sorte de courrier par téléphone. Il permet la transmission d'une lettre en dix secondes par l'intermédiaire du réseau téléphonique ou du réseau TRANSPAC. La transmission se fait page par page sur format A4. Les utilisateurs doivent être équipés de terminaux adaptés à la norme télétext.

Le service télétext permet de :

- traiter les textes ;
- communiquer entre les machines de saisie, stockage et traitement.

La conservation de l'information est primordiale en bureautique.

- **L'archivage**

D'une manière globale, l'archivage peut être défini comme le procédé qui consiste à conserver les documents en vue d'une utilisation ultérieure. Par ailleurs, l'archivage électronique consiste à stocker sur des supports magnétiques ou optiques des informations qui seront relues automatiquement par l'intermédiaire d'un ordinateur. Actuellement, nous distinguons deux moyens d'archivage : l'archivage électronique et la microcopie.

L'archivage électronique est subdivisé en deux catégories : l'archivage magnétique et l'archivage électronique d'image, de documents. Dans l'archivage magnétique, on se sert des disques souples à accès direct pour stocker les informations. Ces systèmes sont accessibles sur les machines de traitement de textes.

L'archivage électronique d'images, de documents s'opère par la saisie d'un document quelconque. Cette dernière est effectuée par la numérisation des graphismes tracés sur la feuille de papier au moyen d'une caméra spéciale. Lors de la recherche, l'image du document s'affiche sur l'écran d'un terminal graphique à partir duquel il est possible d'obtenir éventuellement une copie sur papier. La microcopie consiste à miniaturiser l'information, à stocker sur des microfilms à partir des documents papiers, des bandes magnétiques à partir de la mémoire d'un ordinateur. Quatre supports s'utilisent ici : la carte à fenêtre, la jaquette, le micro fiche et la bobine.

- **Le téléphone**

C'est un outil de communication oral d'usage immédiat. Il bénéficie d'une couverture mondiale sans équivalent. C'est un appareil bureautique qui a subi des perfectionnements.

Le téléphone actuel a bénéficié de l'apport de l'informatique, de l'électronique et des microprocesseurs. Le composeur rotatif est déjà remplacé par les touches numériques. Le composeur rotatif peut servir de terminal numérique pour dialoguer avec les centraux téléphoniques, des standards ou des ordinateurs. Il offre des commodités d'utilisation : mémorisation des numéros, numérotation abrégée des numéros en mémoire, rémission sans composition du dernier numéro appelé, minutage des conversations.

Le téléphone s'utilise avec les autres outils. C'est ainsi qu'il est utilisé en télématique pour la transmission des messages textuels, les documents, des images et graphiques, des conversations entre plusieurs personnes disséminées à travers le monde. Pour gagner du temps en affaire, il faut communiquer à distance d'où la nécessité de la télématique.

C – La télématique

1- Définition

C'est l'ensemble des techniques et des services qui associent les télécommunications et l'informatique. Le dictionnaire de l'éducation (1993) définit la télématique comme : « *l'ensemble des techniques qui utilisent simultanément l'informatique et les télécommunications pour transmettre les données textuelles, des images et des sons par l'intermédiaire des réseaux* ».

Selon GIRAULT (1983), la télématique regroupe : « *l'ensemble des techniques utilisant les télécommunications et l'informatique, c'est-à-dire les moyens de transmission à distance, par l'intermédiaire des réseaux de communication, d'informations codées provenant d'ordinateurs.* »

2- Les objectifs

La télématique permet :

- la transmission des informations ;
- la consultation des informations à distance ;
- la diminution des délais ;
- la réduction des coûts de déplacement ;
- l'annulation de l'attente et de l'éloignement ;

Tout comme la bureautique et l'informatique, la télématique réalise efficacement le travail administratif grâce aux matériels utilisés pour l'accomplissement d'un travail.

3- Techniques de traitement de l'information textuelle et audiovisuelle

a- Le vidéotex

Le dictionnaire d'informatique (5eme édition) définit le vidéotex comme : « *un service de transmission de texte permettant à un usager disposant d'un écran de recevoir des informations sélectionnées* ».

REIX (1985) définit le vidéotex comme : « *un service de transmission de texte permettant à un usager disposant d'un écran de recevoir des informations sélectionnées* »

Le vidéotex consiste à associer le téléphone et le téléviseur, et d'utiliser l'écran de télévision comme terminal. Le vidéotex interactif est très utilisé en France grâce à la diffusion des terminaux « *Minitel* » et « *Télétext* », il permet la communication écrite à distance.

A travers le vidéotex l'on peut exploiter les banques de données, l'annuaire électronique et le réseau télétext.

b - Les banques de données

D'après le dictionnaire informatique (5ème édition), la banque de donnée est : « *un ensemble de données relatives à un domaine défini des connaissances et organisées pour être offerte aux consultations d'utilisateurs* ».

Il s'agit d'un fichier dans lequel sont stockées les informations. Ces données représentent les informations fournies pour des associations, des organismes publics ou particuliers. La banque de données est souvent logée dans un ordinateur central appelé « *serveur* ». Ce dernier transmet des informations par l'intermédiaire des terminaux et des réseaux de transmission (réseau CAMPAC). Tout abonné au Minitel a la possibilité de consulter les informations stockées dans le serveur en l'interrogeant en mode conversationnel.

Les banques de données offrent des atouts considérables : encombrement réduit, grande rapidité de consultation, possibilité de communiquer à distance par ordinateur connecté.

c - L'annuaire électronique

C'est un service « télérel » proposé par les postes et télécommunications. Un abonné au réseau peut à partir de son terminal, avoir le numéro de téléphone d'un correspondant. Il suffit simplement de connaître le nom et la localité de la personne désirée.

d - Le télérel

Le télérel est un système français de vidéotex interactif qui permet la visualisation d'images ou des textes sur un écran. Les informations sont soumises à la demande de l'utilisateur qui joue un rôle actif.

Qu'il s'agisse d'une simple consultation des pages de renseignements ou de véritables dialogues, les exemples d'utilisation du système télérel sont nombreux :

- renseignements administratifs, scientifiques, professionnels ;
- consultation d'un compte bancaire ;
- jeu, réservations, commandes ;
- envoi et réception des messages personnels ...

Le télérel est composé d'une ligne téléphonique, d'un téléviseur relié par un terminal télérel comprenant un clavier de commande à distance.

e - La téléconférence

La téléconférence permet de tenir des conférences à distance par l'intermédiaire des terminaux. Le dictionnaire informatique la définit comme : « *une conférence tenue entre deux groupes de personnes installés dans deux studios éloignés grâce à des moyens de saisie d'information (images et paroles) et de transmission par moyen de télécommunication* »

Ce système limite les déplacements. La téléconférence s'articule autour de trois éléments : l'audioconférence, la visioconférence et la vidéoconférence.

- **L'audioconférence**

Elle permet à partir de studios équipés, de tenir à distance une réunion de travail avec transmission de la parole. Il y a une liaison de haute qualité et la possibilité de transmettre les images brutes : dessins ou graphiques visualisés sur un écran.

L'audioconférence a pour avantages : possibilité de dialogue entre les personnes situées à des lieux différents, échange des documents en télécopie, travail direct sur les graphismes grâce à la téléécriture, gain de temps, réduction des déplacements.

- **La visioconférence**

Elle permet à deux groupes de six personnes maximum situés à des endroits différents de dialoguer, se voir, de montrer des documents, ou des objets d'échanger les graphismes au moyen des vidéotransmissions. Elle est certes coûteuse mais intéressante.

- **La vidéoconférence**

La vidéoconférence est en principe une visioconférence. La différence repose sur le fait que les images sont fixes.

D- Internet

1- Définition

Internet est un réseau auquel plusieurs ordinateurs peuvent être connectés et échanger toutes sortes d'informations. Selon FDIDA (1997) l'Internet désigne : « *un ensemble de réseaux informatiques reliés entre eux dont certains services sont accessibles librement. Il représente également une communauté d'utilisateurs qui dialoguent, échangent des informations ou le courrier électronique* ». BARDY (1994) de son côté définit Internet comme : « *une toile d'araignée à l'échelle de la terre, un réseau planétaire, en quelque sorte, le monde à domicile, à portée de clavier* ».

C'est un mode de communication révolutionnaire. Il combine à la fois les avantages du téléphone et de l'ordinateur. Au net, l'on n'a pas besoin d'imprimer le courrier à expédier comme c'est le cas avec le Fax. Internet permet de transmettre des informations sous forme de textes, images, sons, vidéo et traitent de tous les sujets.

Par ailleurs plusieurs auteurs ont donné leur point de vue en ce qui concerne Internet. C'est ainsi que LORIDAN, C., BRAM, D., in Google (2004), P. 1. Affirme que Certains considèrent Internet d'une part comme : « *Une infrastructure réseau universelle qui est acceptée par les entreprises et par les particuliers du monde entier ; d'autres part l'activité*

foisonnante des fournisseurs informatiques autour de ce nouveau médium, apporte de nouvelles technologies ». Ainsi la caractéristique des technologies sur Internet est leur universalité. Elles offrent alors un langage commun aux entreprises et peuvent être utilisées à l'intérieure du même site ou entre deux sites distants à travers un réseau virtuel privé utilisant le réseau Internet : c'est le réseau Intranet. Ou bien des relations d'une entreprise avec ses partenaires et ses clients : il s'agit du réseau Extranet.

2- Objectifs

Le service Internet facilite l'échange des informations, de les chercher et de les traiter afin de bâtir les connaissances. A cet effet, grâce à Internet on peut rapidement échanger les informations aux quatre coins de la planète. Les distances n'existent plus entre les continents. En quelques secondes et simultanément, une personne au Cameroun peut se connecter à une autre personne résidant au Canada. C'est ainsi qu'on parle de « *village planétaire* ». En effet, Internet facilite la globalisation, la mondialisation, l'acculturation.

Les sites Internet sont les ordinateurs sur lesquels sont stockées les données. Pour son fonctionnement normal, il est nécessaire que l'ensemble d'informations encore appelé contenu soit élaboré et mis à jour de façon régulière.

Les éléments constitutifs de la technologie contribuent au traitement automatique de l'information et à la transmission de celle-ci. Il y a lieu de mentionner que l'introduction de ces technologies dans le travail du secrétaire contribue à l'efficacité de celui-ci dans l'exécution des tâches administratives.

Section 2 - Compétence des secrétaires en technologies de l'information et de la communication

L'évolution enregistrée dans le domaine technologique a octroyé à l'information et à la communication une grande place dans les relations d'affaires. Dans cette perspective, le matériel, le personnel et le cadre physique sont concernés. Ces technologies ont entraîné une modification des activités du personnel. En d'autres termes les TIC ont pour conséquence, les modifications des qualifications et des comportements.

I – Effet des TIC sur le travail du secrétaire

L'avènement des TIC contribue à une automatisation des activités du secrétaire. L'automatisation est l'application des technologies aux activités initialement exercées par l'homme en vue d'accroître sa productivité et son aisance au travail. Pour une meilleure gestion du travail administratif, il est nécessaire de choisir les méthodes et les moyens nouveaux.

A- La gestion intégrée

L'acquisition des équipements nouveaux dans l'entreprise a pour conséquences la réorganisation des fonctions dans cette organisation. Il s'agit là d'une gestion intégrée qui est la coordination de toutes les fonctions indépendantes qui existent dans l'entreprise.

La révolution technologique entraîne une modification de méthode de travail administratif. Le professionnel du secrétariat est libéré des tâches répétitives et fastidieuses. Il n'a plus besoin d'effectuer de multiples déplacements. A cet effet, un seul poste de travail permet au secrétaire de traiter les données, de communiquer et de conserver l'information. Il pourra alors faire recours aux banques de données, participer aux conférences à distance. Ces technologies contribuent à l'atteinte des objectifs de l'entreprise. En effet le travail devient dès lors efficace.

B- L'efficacité au travail

Le dictionnaire de l'Education définit l'efficacité comme étant : « *le degré de réalisation des objectifs d'un programme* ».

Une entreprise efficace est donc celle qui atteint ses objectifs à l'aide des moyens mis en œuvre et à sa disposition. L'efficacité est le caractère de ce qui produit l'effet attendu. Elle se mesure par rapport à l'atteinte des objectifs. Sa formule de calcul est le résultat obtenu sur l'objectif visé.

$$Efficacité = \frac{\text{Résultat obtenu}}{\text{Objectif visé}}$$

L'efficacité ne saurait être confondue à l'efficience. Cette dernière est l'atteinte des objectifs avec peu de moyens. Il y a une sorte de minimisation des coûts.

L'efficacité s'exprime toujours en pourcentage, puisque la valeur est obtenue en mettant en rapport deux objets de même nature.

L'utilisation des TIC dans l'entreprise a plusieurs apports :

- **Le gain de temps**

La révolution technologique permet à l'utilisateur d'évoluer rapidement dans l'accomplissement de ses tâches. C'est ainsi qu'avec les TIC, l'on a facilement accès à l'information pertinente. Le secrétaire peut maintenant résoudre certains calculs qui étaient fait manuellement. Il peut également s'inspirer de certains modèles pour résoudre des problèmes reconnus.

- **La compression d'espace**

Il s'agit ici de l'espace physique. Le papier est déjà peu utilisé. Les informations sont généralement conservées sur des disquettes, CD ROM, disques optiques, microformes etc. Ces technologies permettent un meilleur enregistrement des données pour une utilisation ultérieure. Par ailleurs, les TIC facilitent la transmission à distance. Nous avons par exemple le cas d'Internet qui réduit les distances. C'est dans cet ordre d'idée qu'on parle de village planétaire.

- **La flexibilité d'usage**

Les TIC peuvent être utilisés à plusieurs niveaux. Autrement dit, les TIC ont un très large potentiel d'utilisation à partir d'un ordinateur, l'on peut exécuter plusieurs programmes à la fois. En fait, les TIC s'utilisent suivant nos besoins.

- **La connectivité**

Il y a possibilité de se connecter à plusieurs matériels pour communiquer.

D'une manière générale, les technologies de l'information et de la communication participent à l'atteinte des objectifs à long et à court terme. A l'aide de celles-ci, le secrétaire peut travailler dans une ambiance motivante, d'où son épanouissement.

Cependant, tous les secrétaires ne se sont pas encore arrimés à cette nouvelle donne. C'est la raison d'une formation continue.

II – Effet des TIC sur les secrétaires

La formation joue un rôle d'orientation des efforts de compréhension des acteurs et d'homogénéisation du niveau des savoirs dans les équipes de travail. Elle a donc un rôle politique et stratégique. Compte tenu de la remise en cause permanente de l'aspect sécuritaire de l'emploi traditionnel d'un secrétaire occasionnée par les TIC, une exigence de formation continue s'impose à ces utilisateurs. Cette formation est obligatoire parce que les TIC évoluent sans cesse de façon continue et permanente.

A- Mobilité des qualifications requises

L'avènement de l'informatique a bouleversé le monde du secrétariat dans la mesure où, il est nécessaire d'accompagner l'utilisation de ces outils par des formations continues. Il s'agit notamment des stages de recyclage des secrétaires qui ne se sont pas encore familiarisés avec tous les outils et techniques de l'information et de la communication. Le recyclage permettra au secrétaire de se réadapter aux nouvelles méthodes. La formation permet de mettre le secrétaire à la pointe des technologies modernes.

La formation continue est une étape qui permettra au secrétaire d'être compétent dans l'utilisation des TIC. A cet effet, il pourra tendre vers le perfectionnement dans l'usage de ces outils et techniques. Le perfectionnement ici s'acquière à long terme.

Il y a lieu de signaler que ces outils modernes doivent bien être conservés pour que le secrétaire puisse travailler dans un cadre propice.

B- Amélioration des conditions de travail

L'utilisation des machines modernes améliore les conditions de travail du secrétaire. C'est ainsi que celui-ci pourra économiser ses énergies en réduisant ses déplacements. En fait, un seul poste de travail doit intégrer plusieurs matériels variés.

Ces dispositions contribuent à la diminution du stress, de la fatigue en milieu organisationnel. Le bureau pourra ainsi attirer l'employé et être une source de motivation et ainsi créer une émulsion. Ceci a pour conséquence l'atteinte des objectifs assignés par l'entreprise. Le confort diminue également la tension et constitue un facteur de rendement.

En dernier ressort, nous pouvons constater que les Technologies de l'Information et de la Communication contribuent à améliorer la qualité de travail exercé par le secrétaire. C'est ainsi que celui-ci a l'obligation de s'arrimer à la nouvelle donne universelle. Ceci devrait être fait dans l'optique de sécuriser son emploi dans un environnement concurrentiel et par ricochet d'atteindre les objectifs dans les délais prévus. Pour cela, le secrétaire doit allier ses savoirs faire à la formation reçue en TIC. En fait, dans l'avenir l'on parlera de bureau sans papier. Par ailleurs le coût de ces matériels s'avère parfois très élevé, d'où la nécessité de les conserver dans des bonnes conditions et de s'y connaître dans leur entretien. En fait, ces outils sont très délicats.

Sur le plan social, il y a lieu de mentionner que les outils de l'information et de la communication entraînent l'absence de contact humain. Les travaux effectués sur l'écran de visualisation fatiguent la vue.

Cependant, les Technologies de l'Information et de la Communication restent sans doute indispensables à la survie d'une entreprise dont le volume d'information est important. Face à cette situation, quel est le degré d'adaptabilité des secrétaires de l'Université de Yaoundé 1 aux TIC ? Que fait l'entreprise pour voler à leur secours pour qu'ils soient à la pointe des technologies modernes ? Une analyse de la situation par une enquête nous permettra de faire le point sur ces questions et d'y faire quelques suggestions.

DEUXIEME PARTIE :
**L'APPORT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION SUR LE TRAVAIL EFFECTUE PAR LES
SECRETAIRES DE L'UNIVERSITE DE YAOUNDE 1**

A la suite des deux chapitres précédents qui constituent la première partie de notre activité de réflexion, nous rédigeons sur pied une seconde qui permettra d'allier la théorie à la pratique.

Dans cette partie pratique, nous présentons la méthodologie de l'enquête, le cadre d'étude, puis commentons les résultats et formulons des suggestions en fonction de nos découvertes.



CHAPITRE III :
METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

L'étude sur la compétence des secrétaires à l'Université de Yaoundé 1 en TIC et efficacité au travail ne saurait être menée sans que soit rappelée au préalable la méthodologie adoptée. Ainsi, nous pouvons définir la méthodologie comme l'ensemble des méthodes et des techniques qui constituent l'élaboration d'une recherche et qui guident la démarche scientifique. C'est une suite logique d'étapes que le chercheur devra adopter pour résoudre un problème posé. Dans le même ordre d'idée, AKNOUF (1992) la définit comme « *l'étude du bon usage des méthodes et des techniques* ». Ce terme est aussi présenté comme un schéma directeur faisant apparaître les liens logiques entre le problème, les questions de recherche posées, les données devant être recueillies et les résultats attendus.

A cet effet, la conduite des enquêtes auprès de l'Université de Yaoundé 1 a été dominée par des choix méthodiques, lesquels ont déterminé le déroulement de l'enquête sur le terrain, la collecte des informations, la méthode d'échantillonnage, la taille d'échantillon, l'instrument de collecte, la présentation des hypothèses de l'étude et la procédure de traitement des données.

Section 1 : Cadre d'étude – Problématique – Objectifs - Hypothèses

I – Cadre d'étude

Pour apprécier la dimension du travail des secrétaires face aux Technologies de l'Information et de la Communication, nous avons mené une enquête auprès des secrétaires et leurs responsables à l'Université de Yaoundé 1, dont nous retraçons ici l'aperçu historique de l'institution et l'objet social.

A – Historique

L'Université de Yaoundé 1 au départ était un centre universitaire. Elle est le fruit de la réforme universitaire décidée par décret présidentiel n° 93 / 036 du 29 janvier 1993 portant Organisation Administrative et Académique de l'Université de Yaoundé 1.

C'est un établissement public, scientifique et culturel doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Cette institution est placée sous la tutelle du Ministère chargé de l'Enseignement Supérieur. Dirigé par le Pr Maurice Aurélien SOSSO et est située approximativement dans les périphéries de la ville de Yaoundé.

L'Université de Yaoundé 1 a pour missions suivantes :

- Elaborer et transmettre les connaissances
- De développer la recherche et la formation des hommes
- De porter au plus haut niveau et au meilleur rythme de progrès les formes supérieures de la culture et de la recherche
- De procurer l'accès à la formation supérieure à tous ceux qui en ont la vocation et la capacité
- De concourir à l'appui au développement et à la promotion sociale et culturelle
- De développer la pratique du bilinguisme

L'Université de Yaoundé 1 s'étend provisoirement sur deux campus et compte environ 14000 étudiants repartis en 04 facultés et des écoles normales de formation. Il s'agit notamment de la :

- Faculté des arts, Lettres et des Sciences Humaines (FALSH)
- Faculté des Sciences (FS)
- Faculté de médecine et de Sciences biomédicales (FMSB)
- Faculté des sciences de l'éducation (FSE)
- Ecole Normale Supérieure Polytechnique (POLYTECH)
- L'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Techniques (ENSET) et L'école Normale Supérieure (ENS)

Dans un proche avenir, sans doute la création de d'autres écoles dont les programmes sont encore inachevés et pour d'autres pas connus contribueront à étendre l'Université.

Tous ces établissements sont gérés par un personnel important dans son effectif. C'est ainsi qu'il y a environ 460 enseignants, 656 personnels d'appui (cadre contractuel d'administration, contractuels d'administration et agents décisionnaires). Le secrétaire objet de notre étude, n'est pas un cadre. Il est plutôt un simple agent contractuel d'administration. L'Université compte en tout 54 secrétaires.

Par ailleurs, l'Université comporte quatre directions centrales :

- La Direction des Affaires Académiques et de la Coopération (DAAC) ;
- La Direction des Infrastructures, de la Planification et du Développement (DIPD) ;
- La Direction des Affaires Administratives et Financières (DAAF) ;
- La Direction du Centre des Oeuvres Universitaires (DCOU).

L'Université de Yaoundé 1 est placée sous la tutelle technique du Ministère de l'Enseignement Supérieur et sous l'autorité d'un Recteur.

B - Mission sociale

L'Université de Yaoundé 1 a pour mission principale l'instruction. Décidé par décret présidentiel n° 93 / 036 du 29 janvier 1993 portant Organisation Administrative et Académique de l'Université de Yaoundé 1.

C'est un établissement public, scientifique et culturel doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Cette institution est placée sous la tutelle du Ministère chargé de l'Enseignement Supérieur. Dirigé par le Pr Maurice Aurélien SOSSO et est située approximativement dans les périphéries de la ville de Yaoundé.

L'Université de Yaoundé 1 a pour missions suivantes :

- Elaborer et transmettre les connaissances
- Développer la recherche et la formation des hommes
- Porter au plus haut niveau et au meilleur rythme de progrès les formes supérieures de la culture et de la recherche
- Procurer l'accès à la formation supérieure à tous ceux qui en ont la vocation et la capacité
- Concourir à l'appui au développement et à la promotion sociale et culturelle
- Développer la pratique du bilinguisme

Il s'agit notamment de l'enseignement supérieur. Elle dispense des formations initiales dans les filières classiques, dont les établissements portent les noms.

Au cours de ces quatre dernières années, en réponse aux instructions gouvernementales, la professionnalisation des enseignements y a connu un essor particulier se soldant par l'ouverture de plus d'une cinquantaine de formations professionnalisantes dans des filières aussi diverses que l'environnement, la gestion des ressources humaines, de la médecine, le journalisme les lettres les sciences de l'éducation,...

Par ailleurs, dans la recherche de l'efficacité, l'Université organise des séminaires pour son personnel cadre et les secrétaires en Technologies de l'Information et de la Communication.

II- Identification et opérationnalisation du problème

La première étape d'une recherche est celle de la définition du problème. Ainsi, le problème serait considéré comme ce qui soulève un questionnement ou ce qui donne naissance à un questionnement, ce qui semble devoir être étudié. Cette identification du problème va permettre de le préciser pour en délimiter le champ d'étude.

Cependant, on ne peut résoudre un problème sans préalablement connaître sa nature. Ainsi pour bien mener un travail de recherche nous devons d'abord identifier le problème à résoudre, ensuite le rendre opérationnel.

A - Identification du problème

La problématique consiste à étudier une orientation théorique en rapport avec l'objet d'étude. Autrement dit, la problématique est une manière d'interroger les phénomènes étudiés. Construire sa problématique revient à répondre à la question comment vais-je aborder ce phénomène ? Ensuite, elle va nous permettre de formuler une question de départ, que nous pourrions résoudre à travers la recherche empirique.

Aujourd'hui, le rôle du secrétaire est déjà transformé. Des outils nouveaux empiètent sur son terrain. Il se trouve dans une période de transition où une réflexion sur son métier s'avère nécessaire. Le côté document/ papier/ machine mécanique est en voie d'être définitivement mis à l'écart. Les documents eux - mêmes changent de forme et de support : du papier à l'électronique. Avec l'introduction des TIC dans l'exécution du travail administratif, le professionnel du secrétariat est aussi confronté à la multitude des sources qu'il apprend progressivement à gérer. Avec le temps, les fonctions de secrétaire vont continuer à se modifier et il faudra peut - être envisager un nouveau qualificatif pour décrire les secrétaires, puisque les rapports aux papiers seront radicalement différents.

En effet, le secrétaire utilise les TIC pour traiter ses dossiers, les conserver pour une consultation ultérieure et pour faire circuler l'information au sein d'une entreprise ou au nom d'une entreprise. Bien qu'une place importante soit accordée aux TIC dans nos institutions, les secrétaires ne manipulent pas toujours facilement ces technologies qui sont supposées faciliter leurs tâches. C'est la raison d'être du questionnement suivant : n'existe-t-il pas une relation significative entre l'efficacité au travail des secrétaires administratifs et les TIC? Autrement dit, quels sont les effets des TIC sur leur efficacité au travail ? De cette question charnière découlent les interrogations subsidiaires suivantes :

- Les secrétaires de l'Université de Yaoundé1 maîtrisent-ils l'utilisation des TIC ?
- Ces secrétaires suivent-ils des formations continues de qualité ?

B- Opérationnalisation du problème

L'opérationnalisation est la définition du problème dans des termes qui permettront l'investigation empirique. Les termes et les concepts utilisés lors de la formulation du problème de recherche doivent être définis de manière à pouvoir être concrétisés, c'est-à-dire jusqu'à ce qu'il soit possible de les traduire en faits observables dans la réalité. L'opérationnalisation a pour but de rendre presque probable ce que l'on va rechercher et d'entrevoir ainsi ce vers quoi on se dirige.

Fort de ce qui précède nous pouvons prévoir que l'utilisation des TIC par le secrétaire contribue à rendre ceux-ci capables de manipuler facilement les outils tels : le téléphone, les micro-ordinateurs, le réseau Internet. Cette utilisation des TIC contribue également à perfectionner les techniques d'utilisation de ces équipements. Un secrétaire efficace, compétent est donc celui qui est capable d'utiliser les équipements, les méthodes, les procédures relatifs aux TIC.

Parlant de l'efficacité, il y a lieu de mentionner que l'utilisation des TIC par les secrétaires contribue à améliorer leur rendement au travail. En fait ceci se fait à travers les définitions des objectifs, la planification des activités.

Les TIC contribuent à rendre le travail du secrétaire efficace. Ceci se concrétise à travers le gain de temps, la compression d'espace, la réduction des coûts administratifs, la connectivité et la flexibilité d'usage.

III- Objectifs de l'étude

L'objectif principal de cette étude est de montrer qu'il existe une relation significative entre la maîtrise des TIC et l'efficacité au travail des secrétaires

A travers ce thème, nous voulons montrer que :

- **La maîtrise des TIC améliore la qualité du travail**
- **La maîtrise des TIC par un secrétaire améliore la rapidité d'exécution du travail**

Nous pouvons dès lors ressortir des réponses anticipées à nos questions posées plus haut, à travers les hypothèses.

IV - Hypothèses de recherche

Une hypothèse est une conjecture sur l'apparition ou l'explication d'un évènement. Fondée sur une réflexion théorique et s'appuyant sur une connaissance antérieure du phénomène étudié.

Ainsi, nous pouvons dire que, l'hypothèse est un énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs termes et expliquant une vérification empirique, c'est une réponse anticipé à la question de recherche. Elle doit satisfaire deux critères à savoir : énoncer une relation entre les variables et pouvoir être facilement testée.

L'hypothèse permet de structurer un problème en posant des relations entre les variables, l'établissement du cadre de recherche et surtout l'analyse des résultats. Le guide pour l'élaboration d'un projet de recherche en sciences sociales (édition de 1980) définit une hypothèse comme une tentative de réponse, mieux « une réponse provisoire à la question que l'on se pose » (p. 15). Sur la base de cette définition, quelles réponses provisoires, autrement dit, quelles hypothèses pouvons-nous soulever par rapport au problème que soulève notre présente étude ?

L'hypothèse principale du présent travail est : **la maîtrise des TIC améliore l'efficacité du travail de la secrétaire**

De cette hypothèse principale, il en découle deux hypothèses spécifiques :

- **La maîtrise des TIC améliore la qualité du travail**
- **La maîtrise des TIC par un secrétaire améliore la rapidité d'exécution du travail**

L'hypothèse doit être vérifiée dans la réalité, en ce sens, il représente le support de la démarche scientifique. Il convient donc de procéder à une opérationnalisation du problème afin de le concrétiser. Nous pouvons matérialiser ces hypothèses avec le schéma ci – après.

Section 2 – Procédure de recherche

Une fois le problème formulé et opérationnalisé et les hypothèses énoncées, il s'avère important de présenter une démarche d'investigation, c'est-à-dire une suite logique d'étapes que nous allons suivre afin de tester nos hypothèses.

I - Cadre opératoire

Il nous permet d'ériger les fondements de la recherche : autrement dit il nous permet de choisir le type de recherche et la méthode de collecte des données.

A- Le choix du type de recherche

En Sciences sociales, on distingue plusieurs types de recherches permettant de résoudre un problème scientifique :

- La recherche exploratoire : elle permet d'explorer et de comprendre un phénomène et son analyse en profondeur, avec toutes ses subtilités ;

- La recherche descriptive : elle permet d'observer et de décrire un phénomène à un moment donné. Elle s'appuie sur des méthodes d'analyses statistiques qualifiées de « statiques descriptives » EKARD et al (2003) ;

- La recherche explicative et causale : elle permet d'expliquer les phénomènes d'analyse et de modéliser des relations entre variables, à partir des variations concomitantes entre celles-ci.

En admettant que chaque entreprise publique est à la recherche de la satisfaction de ses usagers, mais aussi de nouveaux clients, pour accroître sa rentabilité ; elle met en œuvre, en sa manière des stratégies de satisfaction des usagers. Ainsi, notre objet de recherche est d'expliquer comment les TIC ont une influence positive sur le travail du secrétaire, et aussi établir les liens de causalité entre ces deux concepts.

Nous sommes partis d'un positionnement épistémologique de type positiviste, nous introduisant vers une démarche hypothético- déductive. Elle consiste d'abord à faire une étude explicative et causale. Celle-ci nous a amené à passer en revue la littérature, afin de mieux comprendre le problème et de formuler les hypothèses dont nous chercherons à valider dans la réalité. A cet effet, notre étude étant de type explicative, s'est résumée par un questionnaire adressé aux secrétaires de l'Université de Yaoundé 1 et une interview menée auprès des responsables de ladite institution. Ces méthodes d'investigation nous permettrons d'obtenir des informations de type quantitatives nous permettant de mesurer les opinions des responsables et secrétaires sur l'apport de la compétence des secrétaires en TIC sur leur travail.

- La recherche documentaire.

Elle a été d'un apport appréciable dans la réalisation de notre travail; ceci dans la mesure où elle nous a permis de comprendre les concepts de : secrétaire, TIC, efficacité et de les analyser à l'Université de Yaoundé 1. Cette recherche a consisté en la consultation des ouvrages, des revues, des mémoires antérieurs des aînés, et les documents statistiques. En bref,

elle s'est traduite par le recours à toutes sources de données secondaires qui étaient disponibles. Ainsi, nous avons fait ces recherches dans les bibliothèques de l'université de Yaoundé 1 située non loin du Rectorat et aussi au centre culturel français, mais aussi dans quelques-unes de la ville.

Nous devons mentionner que, des recherches sur Internet ont permis d'enrichir notre revue de la littérature qui a constitué la première partie de notre travail.

B - Choix de la méthode de collecte des données

1- Le choix des instruments de collecte de données

Le questionnaire est un document qui contient des questions qui doivent être posées aux répondants (personnes physiques ou responsables). Le questionnaire doit garantir une collecte et de mesures prétendues scientifiquement acceptables. Il doit réunir les qualités telles que l'objectivité et la rigueur pour être soumis à des traitements analytiques.

Notre choix a été porté sur le questionnaire parce qu'il exige une élaboration plus poussée, facile à remplir, et permet de gagner en temps. Par ailleurs, l'interview ou entretien consiste à poser des questions aux personnes responsables des secrétariats afin de recueillir des informations nécessaires. Cette technique de collecte des données a pour avantage de fournir des informations et des commentaires vérifiables et de déterminer les besoins de changement. Les critiques qui seront formulées pourront susciter des améliorations et révéler des moyens d'offrir des actions correctives en expliquant les procédures contextuelles. Cependant, cette démarche ne permet pas une étude d'un très grand nombre d'individus étant donné le temps nécessaire à l'observation d'un seul individu doit être minutieusement géré.

Une fois notre problème défini, nos hypothèses formulées, le choix du type de recherche et la présentation de la méthode de collecte de données effectuées, il convient de passer à la phase quantitative à travers la collecte et le traitement de données.

II - Collecte et traitement des données

Cette phase quantitative comprend la collecte des données, la présentation du questionnaire, de l'interview et le traitement des données.

A - Collecte des données

La collecte des données se fait auprès d'un échantillon d'une population représentative.

1- Définition de la population d'étude

Il s'agit ici de déterminer la population qui fera l'objet de notre étude. Notre population est composée de 4 secrétaires, parce qu'ils sont appelés à utiliser fréquemment les TIC. Nous allons nous intéresser à toutes les catégories de secrétaires et plus précisément dans le cadre de l'Université de Yaoundé 1 qui est notre cadre d'étude. Cette étude concerne les secrétaires de manière générale, notre échantillon concerne les secrétaires de l'Université de Yaoundé 1.

2 - Echantillonnage

L'échantillonnage est constitué des éléments auxquels s'adresse l'enquête. C'est à partir de la liste de toutes ces unités qu'on prélèvera un échantillon aléatoire ou non.

a - Unité d'échantillonnage

Dans le cadre de notre étude, l'unité d'échantillonnage retenue sera constituée de tous les secrétaires de l'Université de Yaoundé 1 nous tenons à interroger les patrons desdites secrétaires, car ils pourront nous donner des informations exactes sur leurs activités.

b - Méthode d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage est tout simplement la façon de sélectionner les unités d'échantillonnage qui vont faire partie de l'échantillon final, tout en ayant un maximum de garantie quant à sa représentativité. Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour la méthode non probabiliste, du fait de l'absence d'une base de sondage sur les secrétaires. Nous avons utilisé de ce fait la méthode ciblée, qui nous a permis d'interroger les premiers secrétaires et responsables rencontrés.

c - Sélection de la taille de l'échantillon

Sélectionner un échantillon, c'est choisir selon les critères définis à l'avance, un certain nombre d'individus composant un ensemble défini, afin de réaliser sur eux des mesures ou des observations qui permettent de généraliser des résultats à l'ensemble premier. C'est dans cette optique que nous avons décidé d'étudier un échantillonnage représentatif de notre population.

A cet effet, nous sommes allées à la direction du personnel de l'Université de Yaoundé 1, qui nous a informés sur le nombre de secrétaires employés par cette institution 45.

Nous avons décidé d'administrer 45 questionnaires, pour nous prémunir des non retours. De ces 54 questionnaires administrés, 45 ont été retournés et 4 ont été rejetés après validation de ces 50 questionnaires, ce qui nous a permis de rester avec un échantillon final de 46 secrétaires.

- **Présentation du questionnaire et de l'interview**

Le questionnaire est le support par lequel on traduit les objectifs de l'enquête en interrogations, pour obtenir des interviewés, les informations susceptibles de répondre à la question initiale de notre recherche. C'est le support qui nous a permis de recueillir les données nécessaires à notre recherche. Dans le but d'extirper les informations aux enquêtés, Cinq modules ont été abordés dans ce questionnaire :

- Le premier consistait en l'identification des secrétaires;
- Le deuxième la formation des secrétaires ;
- Le troisième portait sur les attributions des secrétaires;
- Le quatrième sur l'utilisation et l'apport des TIC dans le travail du secrétaire ;
- Le cinquième porte sur l'évaluation de l'efficacité du travail des secrétaires.

Ces modules nous ont permis de poser au total 27 questions, dont les questions Q1 à Q4, nous ont permis d'identifier le secrétaire, les questions Q5 à Q10, nous ont permis de parler de la formation des secrétaires. Q11 à Q15 nous ont permis de ressortir les attributions du secrétaire d'évaluer l'apport de la compétence des secrétaires en TIC au travail et enfin, les questions Q16 à Q22, nous ont permis d'évaluer l'apport de la compétence des secrétaires en TIC au travail. Enfin, les questions Q23 à 27 nous permettent de mesurer l'efficacité des secrétaires au travail.

Un modèle de questionnaire et d'interview est présenté en annexe.

- **Administration du questionnaire**

Une fois le questionnaire bien rédigé, c'est-à-dire les questions bien formulées, les termes choisis propres et les mots utilisés épousant l'idée du départ, il doit être administré auprès de l'échantillon. Le mode d'administration choisi dépend de l'enquêteur, selon la durée et la qualité des informations désirées. A cet effet, pour notre recherche, nous avons administré nos questionnaires auprès des secrétaires disposés à nous répondre. Pour ceux qui répondaient immédiatement, nous attendions qu'ils finissent de remplir, bien que cela prenne beaucoup de temps (1H 30 minimum) par questionnaire, car ayant d'autres occupations. D'autres par contre demandaient de laisser le questionnaire, afin de le récupérer plus tard.

B- Traitement et analyse des données

Pour traiter et analyser nos données, nous nous sommes servis d'un micro-ordinateur dont le logiciel SPSS (Statistical Package for Social Science) version 10.0.

III – Les difficultés rencontrées pendant la recherche

Ces difficultés se retrouvent à plusieurs niveaux :

Au niveau de la définition de la taille de l'échantillon. Plusieurs fois, nous sommes allés à la Direction du Personnel, afin d'entrer en possession du listing des secrétaires et leurs responsables. Mais, ceci s'est avéré plus difficile qu'on ne le pensait, car, le directeur du personnel nous a envoyé chez le chef service personnel qui était très occupé à cette période. Finalement vu notre degré d'insistance, le directeur a ménagé un espace horaire pour nous servir.

Nous avons aussi rencontré des difficultés lors de l'administration du questionnaire, notamment des refus systématiques de certains responsables de l'Université de répondre aux questions, mais aussi des rendez-vous manqués.

Ce chapitre nous a permis de présenter les différentes étapes de notre recherche, les méthodes et les techniques utilisées afin d'atteindre les objectifs et résultats attendus. Le chapitre suivant va nous permettre vérifier la compétence des secrétaires en TIC sur l'efficacité au travail.

CHAPITRE IV :
**PRESENTATION DES RESULTATS RELATIFS A LA COMPETENCE
DES SECRETAIRES EN TIC ET LEUR EFFICACITE AU TRAVAIL**

L'objectif principal du processus d'élaboration d'une enquête est de recueillir auprès d'un échantillon des informations qui sont à traiter dans le sens de l'objet de la recherche. Dans ce chapitre, il est question de présenter le questionnaire adressé aux secrétaires (utilisateurs des TIC) ainsi que l'interview réalisée auprès de leurs responsables.

Nous présentons les résultats de l'enquête sous forme de tableaux de données analysées et commentées à travers cinq modules : l'identification du répondant, la formation des secrétaires en « TIC », les attributions des secrétaires, l'utilisation et l'apport des « TIC » dans le travail des Secrétaires, l'évaluation de l'efficacité des secrétaires.

Section 1 : Résultats obtenus et commentaires

I - Questionnaire adresse aux secrétaires

Le dépouillement des questionnaires destinés aux secrétaires nous a permis de dégager les tendances que nous avons analysées d'après les centres d'intérêts annoncés plus haut :

A - Identification du répondant

1- Age des répondants

Tableau n° 1 : L'âge des secrétaires

	Fréquence	Pourcent	Pourcentage valide	Percentage cumulé
Valide Moins de 20 ans	3	6,7	6,7	6,7
[20 - 30]	13	28,9	28,9	35,6
[31 - 40]	22	48,9	48,9	84,4
Plus de 40 ans	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : Notre enquête

Les secrétaires interrogés ont relativement plus de 30 ans dans la grande majorité. Cela est dû au fait que l'Université de Yaoundé n'a pas recruté les secrétaires depuis longtemps.

2- Répartition des secrétaires par sexe

Tableau n° 2 : Répartition des secrétaires par sexe

	Fréquence	Pourcent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Masculin	5	11,1	11,1	11,1
Féminin	40	88,9	88,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : Notre enquête

Les femmes sont majoritaires. Elles représentent 88,9 %. Ceci est dû au fait que très peu d'hommes s'intéressent au métier et donc à la prédominance du sexe féminin dans les séries G1 et en BTS Secrétariat de Direction. Il faut aussi relever que la femme a les qualités requises pour exercer ce métier. C'est ainsi que, pour l'accueil des visiteurs, le physique d'une femme en général et son sourire en particulier ont beaucoup plus de chance de mettre le visiteur à l'aise que, l'accueil froid et mécanique d'un homme.

3- Le niveau d'étude des secrétaires

Tableau n°3 : Le niveau d'étude des secrétaires

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide CAP	5	11,1	11,1	11,1
Baccalauréat	13	28,9	28,9	40,0
BTS	11	24,4	24,4	64,4
DIPET I	3	6,7	6,7	71,1
Licence	8	17,8	17,8	88,9
Maîtrise	4	8,9	8,9	97,8
Master en secrétariat de direction	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : Notre enquête

Les secrétaires sténodactylographes sont en voie de disparition. Nous avons de plus en plus des secrétaires titulaires du Baccalauréat. Certains d'entre eux, après avoir été embauchés comme secrétaires ont continué des études ou disposaient d'autres diplômes lors des recrutements : licence, maîtrise, master. Ceci leur permet de s'aligner au grade de cadre dans l'entreprise. La conséquence de ces promotions à l'Université de Yaoundé 1 est la réduction du nombre de secrétaires employés dans l'institution.

B - Formation des secrétaires en « TIC »

1- Formation des secrétaires en TIC

Tableau n° 4 : Formation des secrétaires en TIC

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	24	53,3	53,3	53,3
Non	21	46,7	46,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : notre enquête

Nous remarquons que 46,7% des secrétaires n'ont pas reçu une formation spécifique à l'utilisation des TIC. Pour ceux-ci l'outil informatique ne nécessite pas une quelconque formation. Ils se font généralement aidés par leurs collègues et se servent de leurs expériences professionnelles au risque de manipuler négativement les outils mis à leurs dispositions. Mais 53,3% ont reçu une formation à l'utilisation des TIC.

2 – Difficultés rencontrées par les secrétaires dans l'utilisation des TIC

Tableau n° 5 : Difficultés rencontrées par les secrétaires dans l'utilisation des

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Utilisation des outils de communication écrite	5	11, 1	23, 8	23, 8
	Manipulation des outils de communication mixtes	5	11, 1	23, 8	47, 6
	Utilisation des logiciels d'exploitation	9	20, 0	42, 9	90, 5
	Utilisation des logiciels d'application	2	4, 4	9, 5	100, 0
	Total :	21	46,7	100,0	
Manquante	Système manquant	24	53, 3		
Total		45	100.0		

Source : Notre enquête

Les secrétaires éprouvent des difficultés à utiliser les logiciels. En effet, 20, 0 % ne maîtrisent pas l'utilisation des logiciels d'exploitation. Ils sont beaucoup plus limités à l'utilisation des logiciels de traitement de texte. Cela est dû au fait que la phase pratique de leur formation n'est pas suffisamment mise en application.

3- Solutions proposées par votre employeur

Les employeurs des secrétaires ont prévu des séminaires de recyclages internes pour améliorer leur formation qui s'avère insuffisante. C'est ainsi que 77,8% proposent d'autres recyclages.

C - Les attributions des secrétaires

1- Les activités du secrétaire

Tableau n° 6 : Solutions proposées par votre employeur

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Recyclage	35	77, 8	81, 4	81,4
	Stage	8	17, 8	18, 6	100, 0
	Total	43	95, 6	100, 0	
Manquante	Système manquant	2	4,4		
Total		45	1 00.0		

Source : Notre enquête

Au regard de ce tableau, nous pouvons constater que 26,7 % de secrétaires sont placés au rang d'opérateur de saisie. Il leur arrive souvent de jouer les rôles d'hôtesse d'accueil.

Tableau n° 7 : Les activités du secrétaire

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Accueil et réception	7	15,6	15,6	15,6
Organisation des réunions	2	4,4	4,4	20,0
Collecte et saisie	12	26,7	26,7	46,7
Conception des documents	7	15,6	15,6	62,2
Prise de notes	5	11,1	11,1	73,3
Communication téléphonique	3	6,7	6,7	80,0
Classement	4	8,9	8,9	88,9
Gestion des rendez-vous	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : notre enquête

Au regard de ce tableau, nous pouvons constater que 26,7 % de secrétaires sont placés au rang d'opérateur de saisie. Il leur arrive souvent de jouer les rôles d'hôtesse d'accueil.

2- Fréquence journalière d'exécution de certains travaux de secrétariat

Tableau n°8 : Fréquence journalière

	Fréquence	Pour ce nt	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide [10 - 6]	2	4,4	4,7	4,7
[5 - 1]	3	6,7	7,0	11,6
Aucune fois	38	84,4	88,4	100,0
Total	43	95,6	100,0	
Manquante Système manquant	2	4,4		
Total	45	100,0		

Source : Notre enquête

84,4 % des secrétaires n'effectuent pas régulièrement la prise de notes. En fait, plusieurs d'entre eux ne maîtrisent pas les techniques de prise de paroles (sténographie). A cet effet ils doivent revoir les techniques de prises de notes apprises à l'école. Par ailleurs ils peuvent suggérer à leur employeur de leur fournir pouvant faciliter cette opération (le sténotype).

3- Exécution des travaux dactylographiques par les secrétaires

Tableau n° 9 : Exécution des travaux dactylographiques par les secrétaires

		Fréquence	Pourcent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plus de 15 fois	2	4,4	4,7	4,7
	[15 - 11]	4	8,9	9,3	14,0
	[10 - 6]	2	4,4	4,7	18,6
	[5 - 1]	1	2,2	2,3	20,9
	Aucune fois	34	75,6	79,1	100,0
Total		43	95,6	100,0	
Manquante	Système manquant	2	4,4		
Total		45	100,0		

Source : Notre enquête

La dactylographie n'est plus d'actualité. C'est ainsi que nous sommes passés de la machine à écrire mécanique qui était devenue archaïque au micro ordinateur qui facilite le traitement automatisé de l'information. 75,6 % de secrétaires n'ont jamais effectués des travaux à l'aide de la machine à écrire mécanique.

- Gestion des rendez-vous

Tableau n° 10 : Gestion des rendez-vous

		Fréquence	Pourcent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	[15 - 11]	2	4,4	4,7	4,7
	[10 - 6]	3	6,7	7,0	11,6
	[5 - 1]	3	6,7	7,0	18,6
	Aucune fois	35	77,8	81,4	100,0
Total		43	95,6	100,0	
Manquante	Système manquant	2	4,4		
Total		45	100,0		

Source : Notre enquête

Nous constatons que les secrétaires effectuent le plus souvent les tâches d'exécution. Ils organisent rarement les événements. En fait, 91 % n'ont jamais eu à organiser une réunion.

4- Le sens de l'initiative

Tableau n° 11 : Le sens de l'initiative

	Fréquence	Pourcent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Jamais	13	28,9	28,9	28,9
Rarement	20	44,4	44,4	73,3
Assez fréquemment	10	22,2	22,2	95,6
Fréquemment	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : Notre enquête

72 % des secrétaires de l'Université de Yaoundé 1 prennent difficilement des initiatives. Ils n'ont pas d'autonomie, c'est-à-dire aucune latitude ne leur est accordée dans l'exécution de leurs travaux. En effet, ils agissent généralement sous les ordres de leurs patrons. C'est ainsi que, nous pouvons observer dans le tableau ci-dessus que 28 % de secrétaire ne décident jamais tandis que 44% prennent rarement les initiatives.

Généralement, les secrétaires prennent des initiatives dans les domaines tels que l'aménagement du poste de travail. A l'ère des Technologies de l'information et de la communication, ils rédigent souvent des formulaires de lettres (procès-verbaux, notes de service, compte rendu ...) par anticipation pour gagner du temps le moment venu.

5- Justifications de l'absence d'initiative

Tableau n° 12 : Justifications de l'absence d'initiative

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Je dois suivre fidèlement les instructions de mon chef	7	15,6	53,8	53,8
Je reçois un check-list que je dois respecter	4	8,9	30,8	84,6
J'ai peur de mal faire	2	4,4	15,4	100,0
Total	13	28,9	100,0	
Manquante Système manquant	32	71,1		
Total	45	100,0		

Source : Notre enquête

28,9 % de secrétaires refusent de prendre des initiatives parce qu'ils veulent obéir à la hiérarchie. Cette attitude cache aussi la peur d'une éventuelle perte d'emploi.

D - Utilisation et apport des « TIC » dans le travail des Secrétaires :

1 – Equipements utilisés par les secrétaires

80 % de secrétaires disposent d'un micro-ordinateur pour traiter les informations.

Tableau n° 14 : Equipements utilisés par les secrétaires

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Oui	36	80,0	80,0	80,0
Non	9	20,0	20,0	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : Notre enquête

E - Evaluation de l'efficacité des secrétaires

Tableau n° 15 : Utilité des TIC

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Gain de temps	14	31,1	31,1	31,1
Flexibilité d'usage	14	31,1	31,1	62,2
Utilisation rationnelle de l'espace	10	22,2	22,2	84,4
Connectivité	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Source : Notre enquête

1- Utilité des TIC

Les technologies de l'Information et de la Communication permettent aux secrétaires de gagner du temps. Ceci entraîne la rapidité dans l'exécution des tâches. Par ailleurs elles facilitent l'exécution des travaux de secrétariat. Ceci entraîne la flexibilité d'usage et le gain d'espace. Avec les TIC, le secrétaire produit un travail de qualité tout en réduisant les distances et en minimisant les coûts.

2 – Atteinte des objectifs par le secrétaire

Tableau n° 16 : Atteinte des objectifs par le secrétaire

		Fréquence	Pourcent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Jamais	6	13,3	14,6	14,6
	Souvent	27	60,0	65,9	80,5
	Toujours	8	17,8	19,5	100,0
	Total	41	91,1	100,0	
Manquante	Système manquant	4	8,9		
Total		45	100,0		

Source : Notre enquête

Les TIC facilitent l'atteinte d'objectifs les secrétaires. 60 % de secrétaire se fixent souvent des objectifs qu'ils atteignent. 18 % ont toujours atteint le résultat escompté avec l'utilisation des TIC.

Tableau n° 17 : Difficultés rencontrées pendant l'exécution des travaux

		Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Jamais	23	51,1	51,1	51,1
	Souvent	20	44,4	44,4	95,6
	Toujours	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Source : Notre enquête

3- Difficultés rencontrées pendant l'exécution des travaux

Les références mentionnées dans le tableau ci-dessus nous montrent que 44% de secrétaires ne maîtrisent pas totalement l'utilisation des TIC. C'est ainsi qu'ils «évoquent des problèmes liés à la maîtrise de certaines fonctions pour le traitement spécialisé. Il se font généralement aidé par leur collègues plus aptes. Ceci remet à goût du jour, le problème de la multiplication des séminaires. Ils évoquent aussi la non maîtrise de certains logiciels.

Au regard du tableau ci dessus, nous pouvons constater que, les TIC contribuent à l'amélioration du rendement des secrétaires. Il y a lieu de remarquer que 48 % de secrétaires reconnaissent rencontrer des difficultés dans l'exécution de leurs travaux.

Tableau n° 18 : Suggestions en vue d'améliorer les conditions de travail

	Fréquence	Pour cent	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Recyclage régulier afin de s'arrimer aux "TIC"	14	31, 1	31, 1	31, 1
Meilleure rémunération	7	15, 6	15, 6	46, 7
Mettre à la disposition des secrétaires des outils adaptés	8	17, 8	17, 8	64, 4
Rehausser l'image du secrétaire en le rendant plus noble	16	35, 6	35, 6	100, 0
Total	45	100.0	100.0	

4- Suggestions en vue d'améliorer les conditions de travail

Les secrétaires ont suggéré de rehausser leur image en les rendant plus noble. C'est ainsi que des recyclages doivent être prévus. Ils doivent également s'auto former pour conserver leur poste et rester ouvert à l'innovation technologique.

Dans le but d'apprécier la capacité des secrétaires à manipuler les Technologies de l'Information et de la Communication et l'efficacité que ces dernières apportent à leur travail, nous avons interviewés non seulement les secrétaires mais aussi les responsables de l'Université de Yaoundé 1.

II - Rapport d'interview réalisée auprès des responsables

A- Compétence des secrétaires dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication

Le secrétaire accomplit plusieurs tâches. C'est ainsi que pour traiter les dossiers il doit utiliser plusieurs techniques et avoir à sa disposition les équipements nécessaires. Les dirigeants de l'Université de Yaoundé 1 nous ont fait comprendre que leurs secrétaires sont adaptés aux TIC qui sont à leur disposition. En effet, les TIC sont bien connus et utilisées. Mais certains services ne s'en servent pas encore et une bonne partie d'outils restent encore ignorée. Certains secrétaires présentent encore des lacunes au niveau de la vitesse, la présentation des documents. Pour eux aussi les TIC ont apporté un changement dans le travail.

B - Evaluation de l'efficacité dans le travail des secrétaires

L'efficacité des secrétaires est évaluée par rapport à la quantité et la qualité des travaux que ceux-ci exécutent. Les délais d'exécution sont également pris en compte. Les responsables reconnaissent l'aspect positif des Technologies de l'Information et de la Communication. Ils affirment à cet effet que, ces technologies apportent une amélioration dans la qualité du travail.

Ils énoncent les aspects tels que le gain de temps, la compression d'espace, la minimisation des coûts, la flexibilité d'usage et la connectivité. Ceci permet au secrétaire d'atteindre fréquemment ses objectifs.

C - Formation des secrétaires en technologies de l'information et de la communication

En ce qui concerne la formation, les responsables ont unanimement reconnu que celle-ci améliorerait les compétences des secrétaires à utiliser les TIC et leur efficacité au travail. Les responsables de l'Université de Yaoundé 1 nous ont fait comprendre qu'ils forment souvent leurs secrétaires en même temps que les cadres à travers des séminaires d'une durée de deux semaines. Mais cette formation ne suffit pas. Ils aimeraient améliorer le volet formation en formant particulièrement les secrétaires par le biais des stages. Mais ils avouent ne pas être compétents pour réaliser un tel projet. En fait, cette dernière relève de la compétence de la haute hiérarchie.

Par ailleurs, d'autres trouvent la formation bonne et insistent plutôt sur la culture personnelle du secrétaire. En fait, les plus anciens sont hostiles à la réforme technologique.

En résumé, les entretiens réalisés auprès des responsables de l'Université de Yaoundé 1 permettent de comprendre que les secrétaires utilisent assez bien les TIC et reconnaissent la contribution que ces technologies apportent dans le travail administratif. Toutefois certaines technologies restent encore ignorées ou mal utilisées.

Section 2 - Vérification des hypothèses de travail et suggestions

I – Vérification des hypothèses de travail : Croisements et tests

Au regard des différents tris que nous avons effectués, ce paragraphe est centré sur les Croisements et tests qui vont nous permettre de confirmer ou d'infirmes nos hypothèses de recherche. Ceci dit, nous commençons par vérifier la première hypothèse.

A - HYPOTHESE N°1 : La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la qualité du travail

La mesure de la dépendance entre les variables de cette hypothèse est tributaire à un test mettant en relation les indicateurs de ces différentes variables. Pour la vérifier, nous avons croisé et testé la significativité des liens entre les indicateurs de la variable « maîtrise des TIC » et celle de la variable « qualité du travail ». Les tableaux qui en résultent sont le suivant :

Tableau xxxx: **relation entre la maitrise des TIC et la qualité du travail**

Tableau croisé : Effectuez-vous convenablement vos tâches? * Avez-vous reçu une formation spécifique en TIC?					
			Avez-vous reçu une formation spécifique en TIC?		Total
			Oui	Non	
Effectuez-vous convenablement vos tâches?	Oui	Effectif	24	17	41
		% dans Effectuez-vous convenablement vos tâches?	58,5%	41,5%	100,0%
	Non	Effectif	0	4	4
		% dans Effectuez-vous convenablement vos tâches?	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Effectif	24	21	45
		% dans Effectuez-vous convenablement vos tâches?	53,3%	46,7%	100,0%

Ce tableau permet de constater que sur les 41 secrétaires qui estiment effectuer convenablement leur tâche, 58,5% ont reçu une formation en TIC et 41,5% ne l'ont pas reçu. Par contre tous les 4 secrétaires qui n'effectuent pas bien leur tâche n'ont pas reçu une formation en TIC. Ceci laisse présumer qu'il peut y avoir un éventuel lien positif entre la maitrise des TIC et la qualité du travail. Car, la formation en TIC améliore la façon de traiter les tâches.

Le lien établi entre ces deux variables peut être dû au hasard. Pour confirmer l'existence de ce lien, il convient de faire un test de dépendance, notamment le test de khi deux qui va confirmer ou infirmer la liaison observée par le croisement des variables.

Tableau xxx: test de khi deux de la relation **entre la maitrise des TIC et la qualité du travail**

Tests du khi-carré					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-carré de Pearson	5,017 ^a	1	,025		

Correction pour continuité ^b	2,941	1	,086		
Rapport de vraisemblance	6,546	1	,011		
Test exact de Fisher				,040	,040
Association linéaire par linéaire	4,906	1	,027		
N d'observations valides	45				
a. 2 cellules (50,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,87.					
b. Calculée uniquement pour une table 2x2					

Mesures symétriques			
		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	,334	,025
	V de Cramer	,334	,025
N d'observations valides		45	

Démarche d'analyse adoptée :

Etape 1 :

Soient les hypothèses suivantes :

H₀ = il existe une relation d'indépendance entre la formation en TIC et le bon traitement des tâches

H_a = il existe une relation de dépendance entre la formation en TIC et le bon traitement des tâches

Etape 2 :

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

Degré de liberté (ddl) $(n-1)(r-1) = 1$; avec n = nombre de lignes et r = nombre de colonnes

Etape 3 : Statistique utilisée

Le calcul de Khi-deux est donné par la formule : $\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^r \left(\frac{(X_{ij} - X'_{ij})^2}{X_{ij}} \right)$

Avec X_{ij} = l'effectif théorique et X'_{ij} = l'effectif observé

Etape 4 : Règle de décision

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

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

Etape 5 : Décision

Dans notre tableau de khi-deux, la valeur de χ^2 calculée de **5,017** est supérieure à la valeur du χ^2 théorique à 1 degré de liberté qui est de **3,84**. Donc, nous rejetons H0 et acceptons Ha.

Etape 6 : Conclusion

La formation en TIC influence le bon traitement des taches.

Analyse : On constate que le degré de signification de 0,025 est inférieur au seuil théorique $\alpha = 0,05$ Ceci montre qu'il y a une association statistiquement significative entre les variables croisées. La relation entre la formation en TIC et le bon traitement des taches établie par le tableau croisé n'est pas dû au simple fait du hasard. Il existe bien une relation entre la formation en TIC et le bon traitement des taches. Les mesures symétriques indiquent que cette relation évolue dans le même sens (phi de cramer > 0) bien que l'intensité de la relation soit faible (V de cramer $=0,334 < 0.4$)

Ainsi, la relation entre l'indicateur de la maîtrise des TIC et celui de la qualité du travail ayant été confirmé par le test de Khi-Deux, on peut donc dire que l'hypothèse N°2 est vérifiée : *La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la qualité du travail*

B - HYPOTHESE N°2 : La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la rapidité d'exécution du travail

La mesure de la dépendance entre les variables de cette hypothèse est tributaire à un test mettant en relation les indicateurs de ces différentes variables. Pour la vérifier, nous avons croisé et testé la significativité des liens entre les indicateurs de la variable « maîtrise des TIC » et celle de la variable « rapidité d'exécution du travail ». Les tableaux qui en résultent sont le suivant :

Tableau xxxx: **relation entre la maîtrise des TIC et la rapidité d'exécution du travail**

Tableau croisé Vos travaux sont-ils livrés en temps réel? * Avez-vous reçu une formation spécifique en TIC?					
			Avez-vous reçu une formation spécifique en TIC?		Total
			Oui	Non	
Vos travaux sont-ils livrés en temps réel?	Oui	Effectif	24	9	33
		% dans Vos travaux sont-ils livrés en temps réel?	72,7%	27,3%	100,0%
	Non	Effectif	0	12	12
		% dans Vos travaux sont-ils livrés en temps réel?	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Effectif	24	21	45
		% dans Vos travaux sont-ils livrés en temps réel?	53,3%	46,7%	100,0%

Ce tableau permet de constater que sur les 33 secrétaires qui livrent les travaux en temps réel, 75,7% ont reçu une formation en TIC et 27,3% ne l'ont pas reçue. Par contre tous les 12 secrétaires qui ne livrent pas les travaux à temps n'ont pas reçu une formation en TIC. Ceci laisse présumer qu'il peut y avoir un éventuel lien positif entre la maîtrise des TIC et la rapidité de livraison du travail. Car, la formation en TIC améliore la rapidité d'exécution des tâches.

Le lien établi entre ces deux variables peut être dû au hasard. Pour confirmer l'existence de ce lien, il convient de faire un test de dépendance, notamment le test de khi deux qui va confirmer ou infirmer la liaison observée par le croisement des variables.

Tableau xxx: test du khi deux de la **relation entre la maîtrise des TIC et la rapidité d'exécution du travail**

Tests du khi-carré					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-carré de Pearson	18,701 ^a	1	,000		
Correction pour continuité ^b	15,893	1	,000		
Rapport de vraisemblance	23,510	1	,000		
Test exact de Fisher				,000	,000
Association linéaire par linéaire	18,286	1	,000		
N d'observations valides	45				

a. 0 cellules (0,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 5,60.
b. Calculée uniquement pour une table 2x2

Mesures symétriques			
		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	,645	,000
	V de Cramer	,645	,000
N d'observations valides		45	

Démarche d'analyse adoptée :

Etape 1 :

Soient les hypothèses suivantes :

H0 = il existe une relation d'indépendance entre la formation en TIC et la livraison des travaux à temps

Ha = il existe une relation de dépendance entre la formation en TIC et la livraison des travaux à temps

Etape 2 :

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

Degré de liberté (ddl) $(n-1)(r-1) = 1$; avec n = nombre de lignes et r = nombre de colonnes

Etape 3 : Statistique utilisée

Le calcul de Khi-deux est donné par la formule :
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^r \left(\frac{(X_{ij} - X'_{ij})^2}{X_{ij}} \right)$$

Avec X_{ij} = l'effectif théorique et X'_{ij} = l'effectif observé

Etape 4 : Règle de décision

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

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

Etape 5 : Décision

Dans notre tableau de khi-deux, la valeur de χ^2 calculée de **18,701** est supérieure à la valeur du χ^2 théorique à 1 degré de liberté qui est de **3,84**. Donc, nous rejetons H0 et acceptons Ha.

Etape 6 : Conclusion

La formation en TIC influence la livraison des travaux à temps.

Analyse : On constate que le degré de signification de 0,000 est inférieur au seuil théorique $\alpha = 0,05$. Ceci montre qu'il y a une association statistiquement significative entre les variables croisées. La relation entre la formation en TIC et la livraison des travaux à temps établie par le tableau croisé n'est pas dû au simple fait du hasard. Il existe bien une relation entre la formation en TIC et la livraison des travaux à temps. Les mesures symétriques indiquent que cette relation évolue dans le même sens (ϕ de Cramer > 0) et que l'intensité de la relation est forte (V de Cramer $= 0,664 > 0,4$)

Ainsi, la relation entre l'indicateur de la maîtrise des TIC et celui de la rapidité d'exécution du travail ayant été confirmé par le test de Khi-Deux, on peut donc dire que l'hypothèse N°2 est vérifiée : *La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la rapidité d'exécution du travail*

C - HYPOTHESE GENERALE : la maîtrise des TIC améliore l'efficacité du travail de la secrétaire

Les deux hypothèses spécifiques ayant été validées, on peut donc conclure que l'hypothèse générale est aussi validée.

II – Suggestions

La compétence des secrétaires en TIC repose sur l'aptitude de ceux-ci à utiliser les techniques et équipements y afférents. Elle contribue à l'atteinte des objectifs par le secrétaire. En fait, un secrétaire incompetent en TIC constitue un frein à l'atteinte du résultat prévu. Pour optimiser leur rendement, il est nécessaire de trouver des solutions aux difficultés rencontrées par les secrétaires dans le cadre de leurs fonctions.

Nous formulons à l'endroit des responsables et secrétaires de l'Université de Yaoundé1, les propositions ci-après :

A- Aux responsables

D'une manière générale, l'évolution technologique contribue à la modification des qualifications. Ceci étant, les responsables des secrétaires doivent savoir négocier les changements qu'engendre l'insertion de ces technologies dans le travail du secrétaire. Il revient donc aux responsables d'équiper les secrétariats d'outils modernes. Par la suite chaque patron

devra attirer l'attention sur l'apport, l'importance de ces outils dans le travail du secrétaire et dans le bien être de l'organisation.

Par ailleurs le secrétariat doit être organisé de manière à ce que les tâches soient réparties en fonction de la catégorie du secrétaire. C'est ainsi que les travaux de routine reviendraient aux secrétaires titulaires d'un CAP ou PROBATOIRE, les travaux de conception doivent être attribués à des secrétaires qui ont un niveau supérieur. Chaque secrétaire doit avoir un micro-ordinateur à sa disposition et être connecté à Internet. Ceci entraînera l'exécution rapide des tâches.

Les réunions périodiques doivent être organisées pour déceler les insuffisances de chacun afin d'y remédier. Les patrons doivent accorder un minimum d'autonomie aux secrétaires.

Afin que les services rendus par les secrétaires soient à la hauteur des attentes de l'entreprise, on doit leur assurer une formation. Celle-ci réduirait les fausses manipulations des outils. Dans ce cadre, les dirigeants doivent encourager les secrétaires en organisant les séminaires de recyclage, les stages de formation. Au lieu d'un séminaire de deux semaines par an, il est nécessaire d'effectuer deux séminaires par an, tout en maintenant la même durée par séminaire. Pour limiter les coûts à l'institution, il faut une formation interne. Pour cela, l'Université doit faire recours aux professeurs de Techniques Administratives de son institution pour former leurs secrétaires.

Les dirigeants doivent recruter des secrétaires qui disposent non seulement des connaissances en techniques de secrétariat mais aussi en TIC. Dans le même ordre d'idée, une réévaluation permanente des secrétaires est nécessaire. Il s'agit là d'une sorte « d'emploi dans l'emploi ». Il est question ici de maintenir en poste ceux qui font preuve d'une capacité d'adaptation.

B- Aux secrétaires

Les TIC évoluent à un rythme exponentiel, le secrétaire doit s'arrimer à cette évolution pour qu'il y ait adéquation entre ces technologies et leurs profession. Ainsi, il doit être celui-là qui maîtrise parfaitement l'utilisation de ces technologies au sein de l'entreprise.

D'une manière générale, il est question pour le secrétaire de rehausser son image en se formant. Ceci permettrait de maintenir cette fonction dans l'entreprise. Pour cela, le

secrétaire doit s'auto former à travers Internet, en restant ouvert à la réforme technologique. Leur formation doit se faire au sein et à l'extérieure de l'entreprise.

Par ailleurs le secrétaire doit développer l'esprit d'éveil et se cultiver dans d'autres domaines (anglais, français, psychologie, finances, comptabilité, fiscalité, droit...) Elles devraient s'ouvrir aux échanges susceptibles d'améliorer leur avenir professionnel. En réalité, les entreprises ont besoin des secrétaires polyvalents et compétents.

La maîtrise des avantages des TIC par le professionnel du secrétariat est d'une importance capitale pour effectuer un travail efficace. Ceci permettrait de palier aux lenteurs et aux lourdeurs que l'on rencontre souvent dans l'exécution des tâches administratives. Cette aptitude à utiliser les TIC permettrait de limiter les déplacements des agents de l'Université au sein des neufs établissements, il y'aurait plus de discrétion dans la transmission du courrier par exemple, la réduction du temps au travail sera opérationnelle, l'on observe également la minimisation des coûts administratifs. Ces aspects positifs des TIC favorisent une bonne prise de décision.



CONCLUSION GENERALE

Toute entreprise à la recherche de la productivité doit tenir compte de son environnement tant interne qu'externe. Fort de ce dernier aspect environnemental, l'entreprise doit prendre en compte les mutations technologiques. En fait, les TIC permettent à l'entreprise de s'adapter aux nouvelles lois qui allient la qualité de service et la rapidité au travail.

Au terme de l'étude portant sur : « L, efficacité au travail des secrétaires administratifs et les TIC : étude appliquée à l'Université de Yaoundé 1 », il ressort que le secrétaire de l'Université de Yaoundé 1 dispose des aptitudes à utiliser les TIC. Mais il présente encore des limites dans la manipulation de certaines de ces technologies.

La question principale à laquelle nous avons répondu est celle de savoir s'il existe une relation significative entre la compétence des secrétaires en TIC et l'efficacité au travail. Nous avons à cet effet démontré que la compétence des secrétaires en TIC entraîne l'efficacité au travail.

L'objectif principal de cette étude était de dégager l'importance des TIC dans la recherche de l'efficacité du travail au sein d'une organisation.

Pour l'atteindre, nous avons formulé l'hypothèse générale suivant laquelle : la compétence d'un secrétaire en « TIC » favorise sa compétitivité en milieu professionnel et son efficacité au travail. Les réponses anticipées ont été vérifiées à l'aide d'un test statistique : le Khi Deux de PEARSON. Pour obtenir ces résultats, nous avons opté pour une méthode quantitative qui débouche sur une approche hypothético déductive. Les informations ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire adressé aux secrétaires et d'un guide d'interview adressé aux responsables de l'Université de Yaoundé.

Le modernisme apporté par l'utilisation des TIC comportent des aspects positifs. Il s'agit notamment de la célérité au travail, le gain de temps, la compression d'espace, la réduction des tâches répétitives et fastidieuses, l'amélioration des conditions de travail, la flexibilité d'usage, la connectivité, la formation du personnel. Ceci permet de maintenir ou d'améliorer la compétitivité à l'Université de Yaoundé.

Une longue formation des secrétaires perturberait le fonctionnement des services de l'Université de Yaoundé 1. C'est pourquoi les responsables ont proposé la formation continue à travers les séminaires d'un mois par an au lieu de deux semaines comme par le passé. En outre, les secrétaires doivent rester attentifs aux progrès techniques et être réceptifs aux enseignements nouveaux.

Nous sommes conscients du fait que ce modeste travail n'a pu faire le tour des différentes méthodes pouvant améliorer le rendement des secrétaires. Il serait intéressant pour les futurs chercheurs de mieux sonder le thème en lui associant par exemple les facteurs psychologiques et socio culturels. Une réflexion plus approfondie pourra porter sur le thème : « le secrétaire de direction et son environnement socio culturel ».

A green scroll graphic with a black outline, featuring a rolled-up edge on the left and a small tab on the right. The word "ANNEXES" is written in yellow capital letters in the center.

ANNEXES

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix - Travail - Patrie

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEURE

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE D'EHOLOWA

BP : 886 EHOLWA

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



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace - Work - Fatherland

MINISTRY OF HIGHER EDUCATION

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNICAL TEACHERS' TRAINING
COLLEGE OF EHOLWA

P.O BOX: 886 EHOLWA

DEPARTMENT OF INNOVATION,
COMMERCIAL TECHNIQS AND
INDUSTRIALIZATION

ATTESTATION DE RECHERCHE

Je soussigné, Dr SAMBA Cyrille Michel, Chef de département de l'innovation, des techniques commerciales et de l'industrialisation, atteste que Mademoiselle ETOGO- TAH Gaëlle. Matricule : 19 W1162 est inscrite au cycle de : Professeur des Lycées Techniques, dans la filière Communication Administrative 5^{ème} année et prépare une descente de terrain sur le sujet : EFFICACITE AU TRAVAIL DES SECRETAIRES ADMINISTRATIFS ET TIC : ETUDE APPLIQUEE A L'UNIVERSITE DE YAOUNDE I

A cet effet, je prie toutes les personnes ressources et tous les organismes sollicités de lui réserver un bon accueil et de lui apporter toute l'aide nécessaire à la réussite de cette recherche dont la contribution l'appui au développement ne fait pas de doute.

Fait à Eholwa le 29.03.2021

Le Chef de département



REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

MINISTERE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
DE L'ENSEIGNEMENT
TECHNIQUE D'EBOLOWA

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF HIGHER
EDUCATION

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNICAL TEACHER'S
TRAINING COLLEGE OF
EBOLOWA



DEPARTEMENT : INNOVATION DES TECHNIQUES
COMMERCIALES ET INDUSTRIALISATION
OPTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE



ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE D'EBOLOWA

QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX SECRETAIRES DE L'UYI

Dans le cadre des recherches relatives à la rédaction de notre mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du Diplômé des Professeurs d'Enseignements Technique de Deuxième Grade (DIPET 2), à l'ENSET d'Ebolowa, nous nous intéressons au thème « l'efficacité au travail des secrétaires administratifs et TIC : étude appliquée à l'Université de Yaoundé I ».

A cet effet, nous vous prions de bien vouloir remplir ce questionnaire anonyme.

Soyez rassurés de la stricte confidentialité des réponses que vous voudriez bien nous fournir.

Ainsi que la pure scientificité des besoins pour lequel nous les recherchons. Nous vous rassurons que les informations collectées seront utilisées uniquement à des fins académiques. Veuillez recevoir nos remerciements anticipés.

I. IDENTIFICATION DU REpondant

Genre : Masculin Féminin

Tranche d'âge : 20-25ans 26-30ans 31-35ans

Nationalité :

Quartier de résidence :

II. FORMATION DES SECRETAIRES

- Quel poste occupez-vous ?
- Quel diplôme avez-vous ?
- Combien d'années de formation avez-vous fait ?.....
- Quelle est votre nombre d'années d'expérience ?
- Quels logiciels maîtrisez-vous ?
- Faites-vous des recyclages ? Oui non

III. ATTRIBUTIONS DES SECRETAIRES

- Quelles sont vos tâches quotidiennes ?.....
- Quelles sont vos principales tâches ?
- Vous limitez vous au secrétariat ? Oui non
- Avez-vous une largesse dans la prise des initiatives ? oui non
- Couvrez-vous des tâches nouvelles ? oui non

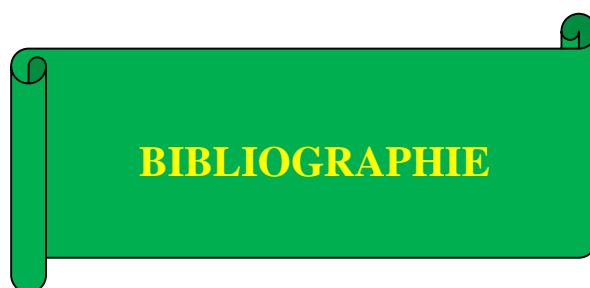
IV. APPORT DES COMPETENCES EN TIC SUR L'EFFICACITE

AU TRAVAIL

- La maîtrise des TIC vous aide-t-elle ? oui non
- Les recyclages vous aident-ils ? oui non
- Etes-vous à la page de nouvelles TIC ? oui non
- Utilisez-vous les nouvelles TIC ? oui non
- Les nouvelles TIC vous aide-t-elle ? oui non
- Maîtrisez-vous d'autres langues ? oui non
- Vos séminaires vous aident-ils dans le travail ? Oui non

V. EFFICACITE DES SECRETAIRES AU TRAVAIL

- Maîtrisez-vous tous les logiciels ? oui non
- Effectuez-vous convenablement vos tâches ? oui non
- Livrez-vous vos travaux à temps ? oui non
- Utilisez-vous les nouvelles TIC ? oui non
- Votre institution est-elle à la marge du traitement du courrier ? oui non

A green scroll graphic with a black outline, featuring a rolled-up edge on the left and a small circular detail at the top right corner. The word "BIBLIOGRAPHIE" is written in yellow, bold, uppercase letters in the center of the scroll.

BIBLIOGRAPHIE

I. Ouvrages

- AKNOUF, O.,** Méthodologie des Sciences sociales et Approches Qualitatives des Organisations : une introduction à la démarche et une critique. Québec, Presse Universitaire du Québec, 1992. P.520
- BOURG, Claude. P** La meilleure alliée de la Secrétaire, propos recueillis par Pierre LINDE 210 pages
- BRUHN, Jade.** La Secrétaire Parfaite, Paris, édition Weka, 1983, P.253
- DECAUDIN, J.M.,** « Théorie de la Communication », Encyclopédie de gestion, T2, 1997, Article 178, P. 379
- DELAVOET, Guy.,** Organisation des Entreprises, A des forges, 1882, Paris, P. 178.
- DINOT, TEXTIER M. H.,** Les Méthodes Administratives en Tableau et Schémas, Paris, Foucher, 1987, P.220
- GIRAULT, O.** Organisations et Méthodes Administratives, Tome 1, Editions Foucher, Paris, 1986, P.215
- GUNTON, T.,** Technologie des systèmes d'information, Paris Foucher, 1986.
- REIX** Système d'Information et Management des Organisations, paris, Vuibert, 2002. P.190
- RIBAUT et al.,** Le Management des Technologies, Paris, Edition SIMON H.A ., Administration et Processus de Décision, Paris, Economica, 1983, P. 227.
- THIETART, Alain. et al,** Méthodes de recherche en Management, 2^e édition, DUNOD, 2003, P. 235
- TREMBLAY, DG.,** Organisation du Travail et Technologies dans les Bureaux ; Presse Universitaire de Quebec 1998 P.180
- YERYS, A.** Profession Secrétaire, Paris, Marabout, 1985, 126 Pages

II. Mémoires

- DJEUKOUA, R.,** L'Influence de NTIC sur la Gestion des Entreprises Camerounaises : une étude empirique dans la ville de Douala, Mémoire de maîtrise en Science de Gestion, N'Gaoundéré, 2003.P. 70 Non publié
- MOUKIKI A KIYECK** L'Intégration des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans les centres de l'information et de

documentation : l'exemple du Centre SYFED de Yaoundé,
Mémoire ESSTIC 1997. P.90 Non publié

NGO KENG Marthe, C., Intégration des Technologies de l'Information et de la
Communication (TIC) dans la Transmission du Courrier
Administratif : cas de l'utilisation de la télécopie à l'Université
de Dschang, Projet de fin d'études en vue de l'obtention du
DIPET I, ENSET 2008. P 56 Non publié

NGO NKENG Colette., L'Incidence de Technologies de l'Information et de la
Communication sur le Travail des Secrétaires : cas de la Caisse
de Développement de la Pêche Maritime DOUALA, Mémoire de
fin d'étude en vue de l'obtention du DIPET II, ENSET 2003. P
78 Non publié

NZOULI ATANGANA La recherche et l'Accès rapide à l'Information dans les
Bibliothèques spécialisées de l'Université de Yaoundé II :
Adaptation aux Technologies de l'Information et de la
Communication, Mémoire ESSTIC 1999. P.80 Non publié

III. Articles tires du net

LOKO, B., « NTIC et Croissance économique », Site Web 2005. Visité le 5
mai 2021 à 14h30

LORIDAN, G., BRAM, D., « Evolution d'architecture des Systèmes d'Information
d'Entreprise » Visité le 5 mai 2021 à 14h40

OUSMANOU, « Nouvelles Technologiques de l'Information et de la
Communication (NTIC). Quelques points ce repère », in Google,
2005. Visité le 5 mai 2021 à 15h30

IV. Dictionnaires

GINGUAY et LAURET., Dictionnaire d'Informatique, 5e édition, Paris, Masson, P.260.

LAROUSSE Dictionnaire Petit Larousse, Paris, Edition Larousse, 1979, P. 955

LEGENDRE, R., Dictionnaire Actuel de l'Education, Guérin, Montréal, Eska,
Paris, 1993, P. 1987.

ROBERT, Paul. Dictionnaire Alphabétique et Analogique de la Langue Française,
Paris, SNC, 1987, P. 481

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE	iv
AVERTISSEMENT	i
DEDICACE	ii
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES ABREVIATIONS	v
LISTE DES TABLEAUX	vi
RESUME	vii
ABSTRACT	viii
AVANT-PROPOS	ix
INTRODUCTION GENERALE	1
<i>PREMIERE PARTIE : ANALYSE EPISTEMOLOGIQUE DES CONCEPTS DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF ET DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</i>	4
<i>CHAPITRE I : ASPECTS GENERAUX DU METIER DE SECRETAIRE ADMINISTRATIF</i>	5
Section1 : Etude théorique du secrétariat	6
I – Définition	6
II - Historique du secrétariat	7
III – Typologie des secrétaires	7
A- L'opérateur de saisie	8
B - Le sténo – dactylographe	8
C - Le secrétaire	8
D – Le secrétaire administratif	9
Section 2 : Aspects pratiques du secrétariat	10
I - Les qualités d'un secrétaire	10
A- Les qualités humaines	10
B - Les qualités physiques	11
C -Les qualités intellectuelles et morales	11
D - Les qualités professionnelles	13
II - Les attributions d'un secrétaire	14
A – Les tâches de routine	15

B - Les travaux de conception	16
C – Tâches d’organisation	16
D – Les tâches occasionnelles	16
III - Secrétaire et gestion de temps	17
A- Le problème de gestion de temps	17
1 - L’importance du temps	17
2 – La mauvaise gestion de temps	17
3 - Les pertes de temps	17
B - Solutions envisagées pour une bonne gestion de temps	18
1 - Définir les objectifs	18
2 - Planifier les activités	18
CHAPITRE II : LES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DE LA	
COMMUNICATION	19
Section I : Présentation générale des TIC.....	21
I - Approche conceptuelle des TIC.....	21
A- La technologie	21
B- L’information	21
C - La communication	22
D – Les technologies de l’information et de la communication.....	22
II – La dimension technologique des TIC	23
A - L’évolution des TIC	24
1- La tendance à prendre en compte l’information sous ses différentes formes de base	24
2- L’alliance des technologies de l’information et des technologies de télé - transmission .	24
3- La différenciation des systèmes de travail	24
a) Les matériels	25
b) Les logiciels	26
B - Les fonctions de base des TIC	26
III – Domaines d’application des TIC	27
A - L’informatique.....	27
1 - Définition	27
2 - Les objectifs	27
B – La bureautique	28
1 - Définition	28
2 - Les objectifs	28

3 – Principales utilisations de la bureautique	29
a – Le traitement de texte	29
b- Le courrier électronique	29
C – La télématique.....	32
1- Définition	32
2- Les objectifs	32
3-Techniques de traitement de l’information textuelle et audiovisuelle	32
a- Le vidéotex.....	32
b - Les banques de données	33
c - L’annuaire électronique.....	33
d - Le télérel.....	33
e - La téléconférence.....	33
D- Internet.....	34
1- Définition	34
2- Objectifs	35
Section 2 - Compétence des secrétaires en technologies de l’information et de la communication	35
I – Effet des TIC sur le travail du secrétaire.....	35
A- La gestion intégrée	36
B- L’efficacité au travail.....	36
II – Effet des TIC sur les secrétaires.....	37
A- Mobilité des qualifications requises	37
B- Amélioration des conditions de travail.....	38
<i>DEUXIEME PARTIE : L’APPORT DES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION SUR LE TRAVAIL EFFECTUE PAR LES SECRETAIRES DE L’UNIVERSITE DE YAOUNDE 1</i>	39
<i>CHAPITRE III : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE</i>	40
Section 1 : Cadre d’étude – Problématique – Objectifs - Hypothèses.....	42
I – Cadre d’étude	42
A – Historique	42
B - Mission sociale	43
II- Identification et opérationnalisation du problème	44
A - Identification du problème	44
B- Opérationnalisation du problème	45

III- Objectifs de l'étude	45
IV - Hypothèses de recherche	46
Section 2 – Procédure de recherche.....	46
I - Cadre opératoire	47
A- Le choix du type de recherche	47
B - Choix de la méthode de collecte des données	48
1- Le choix des instruments de collecte de données	48
II - Collecte et traitement des données	48
A - Collecte des données	48
1- Définition de la population d'étude.....	49
2 - Echantillonnage	49
a - Unité d'échantillonnage	49
b - Méthode d'échantillonnage	49
c - Sélection de la taille de l'échantillon.....	49
B- Traitement et analyse des données	50
III – Les difficultés rencontrées pendant la recherche.....	50
CHAPITRE IV : PRESENTATION DES RESULTATS RELATIFS A LA COMPETENCE DES SECRETAIRES EN TIC ET LEUR EFFICACITE AU TRAVAIL	52
Section 1 : Résultats obtenus et commentaires.....	54
I - Questionnaire adresse aux secrétaires.....	54
A - Identification du répondant	54
1- Age des répondants	54
2- Répartition des secrétaires par sexe	54
3- Le niveau d'étude des secrétaires.....	55
B - Formation des secrétaires en « TIC »	55
1- Formation des secrétaires en TIC	55
2 – Difficultés rencontrées par les secrétaires dans l'utilisation des TIC.....	56
3- Solutions proposées par votre employeur	56
C - Les attributions des secrétaires	56
1- Les activités du secrétaire	56
2- Fréquence journalière d'exécution de certains travaux de secrétariat.....	57
3- Exécution des travaux dactylographiques par les secrétaires.....	58
4- Le sens de l'initiative	59
5- Justifications de l'absence d'initiative	59

D - Utilisation et apport des « TIC » dans le travail des Secrétaires :.....	60
1 – Equipements utilisés par les secrétaires	60
E - Evaluation de l'efficacité des secrétaires.....	60
1- Utilité des TIC.....	60
2 – Atteinte des objectifs par le secrétaire	61
3- Difficultés rencontrées pendant l'exécution des travaux.....	61
4- Suggestions en vue d'améliorer les conditions de travail	62
II - Rapport d'interview réalisée auprès des responsables	62
A- Compétence des secrétaires dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	62
B - Evaluation de l'efficacité dans le travail des secrétaires	62
C - Formation des secrétaires en technologies de l'information et de la communication.....	63
Section 2 - Vérification des hypothèses de travail et suggestions	63
I – Vérification des hypothèses de travail : Croisements et tests.....	63
A - HYPOTHESE N°1 : La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la qualité du travail .	63
B - HYPOTHESE N°2 : La maîtrise des « TIC » par un secrétaire améliore la rapidité d'exécution du travail.....	66
C - HYPOTHESE GENERALE : la maîtrise des TIC améliore l'efficacité du travail de la secrétaire	69
II – Suggestions	69
A- Aux responsables.....	69
B- Aux secrétaires	70
CONCLUSION GENERALE.....	72
ANNEXES	75
BIBLIOGRAPHIE	xiii
TABLE DES MATIERES	xiii