

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

UNIVERSITE DE YAOUNDE I
ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE
D'EBOLOWA

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



REPUBLIC OF CAMEROUN

Peace – Work – Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I
TECHNICAL TEACHER'S
TRAINING COLLEGE OF
EBOLOWA

DEPARTMENT OF OF
INNOVATION,
COMMERCIAL TEHNICS AND
INDUSTRIALIZATION

Filière
COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

**VISUALISATION DE L'INFORMATION ET EFFICACITE DU
TRAVAIL ADMINISTRATIF : CAS DU CREDIT FONCIER
DU CAMEROUN**

Mémoire rédigé et soutenu en vue de l'obtention du diplôme
d'enseignement
technique de deuxième grade (DIPET II)

Par : SOUA Esther

Sous la direction de
Pr NZESSE Ladislas

Année Académique : 2019-2020



À MA MERE

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce travail est le résultat d'une conjugaison d'efforts et contributions de plusieurs personnes dont nous prions de trouver ici l'expression de nos sincères et chaleureux remerciements, notamment :

- Professeur NZESSE Ladislas, encadreur de ce mémoire
 - Professeur NDJAKOMO ESSIANE Salomé, directeur de l'ENSET d'Ebolowa
 - Docteur SAMBA Michel Cyrille, chef du département de l'Innovation, des Techniques Commerciales et de l'Industrialisation
 - Tous les enseignants qui, durant ces années, ont marqué d'une empreinte indélébile
- Nous témoignons également notre gratitude à :
- Madame Ebalé pour ses encouragements ;
 - La famille MVONDO pour son soutien ;
 - Tous nos camarades de promotion dont les conseils et les critiques nous ont été d'un grand apport ;
 - Tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

AVANT-PROPOS

L'école Normale Supérieure d'Enseignement Technique (ENSET) d'Ebolowa créée par le décret présidentiel N° 2017/586 du 24 novembre 20 un établissement de formation relevant de l'Université de Yaoundé 1. Elle a pour vocation la formation des professeurs des lycées et collèges d'enseignement technique industriel et commercial, la promotion, la recherche appliquée et pédagogique, le recyclage et le perfectionnement du personnel enseignant.

Elle comprend en son sein :

- un premier cycle d'une durée de 3 ans, formant les professeurs d'enseignement technique de premier grade ;
- un second cycle d'une durée de 2 ans, formant les professeurs d'enseignement technique de deuxième grade ;

Le présent travail rentre en droite ligne d'une disposition réglementaire qui oblige tout étudiant, rendu en fin de formation au second cycle, à rédiger un mémoire de fin d'études dont l'intitulé du thème cadre avec les orientations de recherches définies par les départements.

Les objectifs poursuivis par ce travail de recherche auquel chaque étudiant est soumis sont : promouvoir la recherche appliquée et pédagogique ; cultiver en l'élève-professeur l'esprit d'analyse et de synthèse ; et cultiver en l'élève-professeur l'esprit de créativité.

Rendu en fin de formation en 5^{ème} année, nous nous soumettons à cette exigence et avons porté notre intérêt sur la valorisation de nos acquis pendant notre formation en développant le thème : *visualisation de l'information et efficacité du travail administratif : cas du crédit foncier du Cameroun*

RÉSUMÉ

La recherche que nous avons menée porte sur le thème « visualisation des informations et efficacité du travail administratif au Crédit foncier du Cameroun. L'objectif de cette étude est d'identifier les méthodes et outils de visualisation et montrer comment la visualisation des informations influence l'efficacité du travail administratif. Pour ce faire, nous sommes partis de la question de recherche selon laquelle : dans quelle mesure la visualisation de l'information impacte-t-elle le travail administratif. Ainsi, c'est dans le but de montrer l'influence de la visualisation sur l'efficacité du travail administratif que la méthode de cas a été mobilisée en vue de recueillir les avis des employés sur le sujet. Le guide d'entretien, outil de collecte a été conçu à cet effet. A partir de l'analyse du contenu des données recueillies, nous avons procédé à une analyse de contenu des propriétés explicatives. Les hypothèses que nous avons émises à savoir l'usage des outils de visualisation influence l'efficacité du travail administratif et la numérisation des documents impacte le travail administratif ont été vérifiées. Voilà pourquoi nous suggérons l'usage des outils de visualisation en respectant pour chacun sa méthode de conception et d'utilisation et le recyclage des employés en ce qui concerne la gestion des masses d'information.

Mots clés : Visualisation de l'information, information, travail administratif, méthode de cas.

ABSTRACT

The research we carried out was on the topic “Visualization of information and effectiveness of administrative work in Crédit Foncier du Cameroun. The aim of this study was to identify the methods and tools of visualization and show how the visualization of information influences the effectiveness of administrative work. So we analysed the research question is:to what extent the visualization of information influences the effectiveness of administration work.Thus it was with this aim that the case method was mobilized so as to collect the opinions of employees on the subject. An interview guide was constructed as the data collection tool. Through the analysis of content of the data collected, we proceeded to analysis for content of explicative properties.The assumptions that were made have been verified. The results obtained permitted us to formulate some suggestions for example the usage of visualization tools in respect for each method of conception and visualization and the recycling of employees as concerns the management of masses of information.

Key words: Visualization of information, administrative work, case method.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

DIPET 2 : Diplôme des Professeurs d'Enseignement Technique de Deuxième Grade

CFC : Crédit Foncier du Cameroun

Ph. D : Philosophiae Doctorate

TA : Travail Administratif

TT : Traitement de Texte

PERT : Program Evaluation and Review Technique

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. 1 : Récapitulatif des sept questions clés	24
Tableau 2. 1 : Efficacité dans l'histoire des sciences administratives.	29
Tableau 3. 1 : Listing du timing lors des entretiens.....	44
Tableau 3. 2 : Vérification de la durée moyenne des entretiens.....	44
Tableau 4. 1 : Les différentes phases du processus d'interprétation des données.....	47
Tableau 4. 2 : Unité d'analyse 1	48
Tableau 4. 3 : Unité d'analyse 2	49
Tableau 4. 4 : Unité d'analyse 3	50
Tableau 4. 5 : Unité d'analyse 4	51
Tableau 4. 6 : Unité d'analyse 5	52
Tableau 4. 7 : Récapitulation des propriétés des unités d'analyse	54
Tableau 4. 8 : (Suite et fin) Récapitulation des propriétés des unités d'analyse	55
Tableau 4. 9 : Décompte fréquentiel	58

LISTE DES SCHEMAS

Schéma 1. 1: principes de choix d'un type de graphique	13
Schéma 1. 2: Ossature d'un planning	17
Schéma 1. 3 : Diverses étapes du travail administratif.....	23

SOMMAIRE

DEDICACE.....	Erreur ! Signet non défini.
REMERCIEMENTS	ii
AVANT-PROPOS.....	iii
RÉSUMÉ.....	iv
ABSTRACT	v
LISTE DES ABRÉVIATIONS	vi
LISTE DES TABLEAUX	vii
LISTE DES SCHEMAS.....	viii
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
PREMIÈRE PARTIE : DESCRIPTION DU LIEN THÉORIQUE ENTRE VISUALISATION DE L'INFORMATIONS ET EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	5
CHAPITRE 1 : GÉNÉRALITÉS SUR LES CONCEPTS DE VISUALISATION DES INFORMATIONS ET EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	6
SECTION 1 : ANALYSE DES NOTIONS	6
SECTION 2 : PRESENTATION DU CONCEPT D'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	18
CHAPITRE 2 : DETERMINATION DE LA RELATION ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF.....	27
SECTION 1 : REVUE DE LITTERATURE.....	27
SECTION 2 : IMPACT DE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS SUR L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF.....	32
DEUXIÈME PARTIE : VERIFICATION DU LIEN ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	35
CHAPITRE 3 : PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE ET APPROCHE METHODIQUE.....	36
SECTION 1 : CADRE ET CONTEXTE DE L'ETUDE	36
SECTION 2 : MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE : LA MÉTHODE DE CAS	40
CHAPITRE IV : MISE EN EVIDENCE DE LA RELATION ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATION ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	46
SECTION 1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES DONNEES RECUEILLIES	46
CONCLUSION GENERALE	62
BIBLIOGRAPHIE	64
ANNEXE	66
TABLE DES MATIERES.....	70

INTRODUCTION GÉNÉRALE

L'entreprise doit être capable d'anticiper les changements et surtout de s'adapter à ceux-ci. Elle est appelée à saisir, collecter, analyser et stocker et diffuser les informations relatives à son fonctionnement. L'information vue sous ces différents aspects est l'élément essentiel de tout travail administratif. Selon (GIRAULT, 1992), l'information est « un renseignement utile , précis, exploitable représentée sur un support (écrit, oral, visuel) susceptible de permettre une prise de décision » ; cet auteur nous fait comprendre que l'information, qui peut être présentée sous plusieurs formes, intervient à chaque étape du travail administratif : c'est-à-dire qu'elle permet de prévoir et planifier les projets de l'entreprise, d'organiser le travail administratif avec une coordination et un contrôle efficace afin de prendre des bonnes décisions à temps. Le concept d'information, au cœur de tout travail administratif, constitue le fondement même de ce travail et une bonne prise de décision. L'information apparaît donc comme une donnée stratégique que l'organisation doit gérer, car elle a pour but de soutenir chacune des fonctions de l'entreprise, particulièrement la fonction administrative où s'effectue en grande partie le travail administratif. Ici, intervient également la visualisation des informations qui est un moyen de les synthétiser et ainsi faciliter leur compréhension.

Selon (GIRAULT, 1992), le travail administratif consiste à rassembler les informations de base, à les mettre en ordre et les exploiter pour en tirer une information synthétique permettant de prendre une décision optimale. Ainsi, un poste de travail administratif regroupe toutes les activités permettant le traitement et l'échange des informations nécessaires au fonctionnement de l'organisation et la réalisation de ses objectifs. De ce fait, l'on doit utiliser les méthodes de traitement et de visualisation des informations appropriées qui permettront d'effectuer efficacement le travail administratif et par conséquent une meilleure prise de décision au bon moment. Ce qui justifie le choix de notre thème : « Visualisation de l'information et efficacité du travail administratif : Etude appliquée à l'entreprise Crédit Foncier du Cameroun ».

Ce choix part du fait que nous avons noté durant notre stage professionnel beaucoup de plaintes venant des employés de l'entreprises en général par rapport à la gestion des congés annuels. Des employés étaient envoyés en congé sans respect de leur période demandée. Parfois, des employés qui étaient déjà à deux années de travail sans bénéficier d'un congé et

des agences où l'on se retrouvait avec deux à trois employés en congé au même moment dans la même agence et ce en période d'affluence. Aussi, pendant les réunions, les états du service commercial toutes représentées littéralement, aucune représentation graphique, ni des tableaux ce qui ne permet pas une compréhension facile et entraîne également une perte de temps.

De ce constat, découle le problème de la non visualisation des informations dans l'entreprise Crédit Foncier du Cameroun.

Vu l'importance de la gestion des informations et les différents sens que ce concept peut revêtir, plusieurs travaux ont été réalisés pour essayer d'apporter un palliatif à ce problème. (NGOBOUGOU, 2008) a relevé le problème de lenteur de la machine administrative à la division des services après-vente à Camtel-Yaoundé qui influence la prise de décision. Une étude quantitative est menée dans l'optique de savoir quel est l'impact de la formation du personnel et de l'utilisation de l'outil approprié sur la prise de décision ? Cette étude lui a permis de suggérer la formation et le recyclage permanent du personnel afin qu'il s'adapte aux nouveaux outils et d'acheter des équipements informatiques.

(TASHE, 2008), a soulevé le problème de la mauvaise gestion de l'information par les employés dans les entreprises et l'inefficacité du travail administratif d'où la question de savoir : comment organiser le travail administratif afin qu'il soit performant ? pour répondre à cette question, une étude quantitative a été menée au bout de laquelle il a été proposé aux chefs d'entreprise de se mettre à jour face à l'innovation technologique, mettre à disposition des employés des outils de pointe pour une bonne gestion de l'information et d'organiser des séminaires de recyclage des employés.

(MIMOASSE, 2010) a observé de nombreuses plaintes dans nos sociétés remettant en cause le traitement des dossiers qui s'étend le plus souvent sur une longue période, ce qui ne permet pas aux usagers de mener à bien et à temps leurs activités et se pose la question de savoir en quoi le processus de traitement des dossiers peut-il être important dans l'efficacité du travail administratif ? Pour le savoir, une étude quantitative est menée qui permet de suggérer la répartition équitable des tâches afin que chaque employé soit impliqué par le traitement des dossiers, l'organisation et la simplification des processus en supprimant les opérations moins importantes.

(ESSUAN, 2011) traite du problème de lenteur dans le traitement des requêtes. Pour cela, la question de recherche qu'elle se pose est la suivante : qu'est ce qui fait problème dans le

traitement des requêtes à l'ENSET ? Ainsi, une étude quantitative menée lui permet de suggérer aux étudiants de bien rédiger leurs requêtes et à l'administration de s'arrimer à l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Ces travaux écrits visités ont cherché à résoudre l'épineuse question de l'influence du traitement des informations sur le travail administratif, dans le sens des étapes du traitement des informations et de la circulation des informations sans avoir interrogé le rôle que pourrait jouer la visualisation des informations sur l'efficacité du travail administratif.

D'où notre question de recherche suivante : Dans quelle mesure la visualisation des informations influence-t-elle l'efficacité du travail administratif ?

De cette question principale, découlent des interrogations subsidiaires suivantes :

- quels sont les méthodes et outils de visualisation des informations dans l'entreprise ?

- l'usage des outils de visualisation des informations influence-t-il l'efficacité du travail administratif dans l'entreprise ?

- La numérisation des documents impacte-t-il le travail administratif ?

En nous appuyant sur la définition de GIRAULT, nous ressortons notre proposition principale selon laquelle l'applicabilité des méthodes de visualisation et l'usage des outils de visualisation des informations influencent l'efficacité du travail administratif dans l'entreprise. De cette proposition principale, découlent une proposition rivale selon laquelle l'applicabilité des méthodes de visualisation et l'usage des outils de visualisation ne suffisent pas pour influencer l'efficacité du travail administratif dans une entreprise.

Notre objectif dans cette étude est de montrer comment la visualisation des informations influence l'efficacité du travail administratif dans une entreprise en général et particulièrement au Crédit Foncier du Cameroun. En d'autres termes, il s'agit :

- d'identifier les méthodes et outils de visualisation des informations,

- de montrer l'impact de la numérisation des documents sur le travail administratif

Ceci contribuant à vérifier les hypothèses selon lesquelles :

-l'usage des outils et méthodes de visualisation rendent efficace le travail administratif

-la numérisation des documents améliore le travail administratif

Ce travail viserait un double intérêt :

- sur le plan académique, d'autres chercheurs pourront s'en servir dans le cadre de leurs travaux de recherche ;
- sur le plan professionnel, il permet de montrer l'importance de la visualisation des informations dans l'entreprise et son impact sur l'efficacité du travail administratif.

Pour mener cette étude, nous avons adopté la méthode de cas, choix se justifié par le souci de recueillir les avis et les perceptions des individus, et observer leur comportement par rapport au phénomène étudié. Pour cette raison, la parole a été donnée à cinq employés mobilisés. Après collecte des données par le billet d'un guide d'entretien, l'analyse de contenu a été utilisé pour le traitement à travers une analyse intra-cas et inter-cas des propriétés.

Dans le but d'atteindre notre objectif général, nous avons organisé notre travail en deux parties :

- la première partie porte sur la description des outils de visualisation des informations et leurs méthodes d'utilisation et,
- la deuxième partie est consacrée à la vérification du lien entre la visualisation des informations et l'efficacité du travail administratif.

PREMIÈRE PARTIE : DESCRIPTION DU LIEN THÉORIQUE ENTRE VISUALISATION DE L'INFORMATIONS ET EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

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

La visualisation de l'information consiste à traduire, à transcrire ou à coder l'information retenue sous une forme visuelle : un schéma graphique, un planning, un tableau...

Cette première partie est consacrée à la construction théorique sur la visualisation de l'information et l'efficacité du travail administratif, comment visualiser ces informations en chapitre premier et en chapitre deuxième, la détermination de la relation entre cette visualisation de l'information et l'efficacité du travail administratif.

CHAPITRE 1 : GÉNÉRALITÉS SUR LES CONCEPTS DE VISUALISATION DES INFORMATIONS ET EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Dans ce chapitre, nous définissons et analysons la notion de visualisation de l'information ainsi que les outils de visualisation (section 1) et par la suite la notion d'efficacité du travail administratif (section 2).

SECTION 1 : ANALYSE DES NOTIONS

La compréhension d'un travail passe par l'appréhension de ses termes clés. Voilà pourquoi dans cette première section, nous définissons les concepts de la première variable.

1. VISUALISATION DE L'INFORMATION

Pour mieux cerner cette notion, il serait nécessaire de les aborder d'abord séparément. Ainsi, nous définissons tout d'abord le mot visualisation, ensuite information.

1.1 Visualisation

La visualisation est l'ensemble des techniques qui permettent de mettre en évidence les informations contenues dans un support en vue d'améliorer la mémorisation, la consultation et la communication de ces informations. Elle permet la perception des informations et l'amélioration de leurs compréhensions : il s'agit de la communication écrite.

1.2 Importance de la visualisation

La visualisation est importante dans ce sens qu'elle permet de :

- Définir le processus de compréhension visuel des données,
- Communiquer clairement et rapidement les idées complexes afin que les cibles puissent comprendre leur signification,
- Présenter les idées complexes d'une manière simple et d'illustrer visuellement un message clé

- Effrayer et amener le public à prendre des mesures.

La visualisation est également un outil populaire pour les gestionnaires de projet, les agents de suivi et évaluation et les communicateurs.

1.3 Information

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

Selon (CHASSE, 1982) *l'information* est « tout renseignement, toute donnée, tout fait susceptible d'améliorer notre connaissance sur un sujet donnée ».

(GIRAULT, 1992) Quant à elle la définit comme « un renseignement utile, précis, exploitable, représenté sur un support (écrit, oral, visuel) susceptible de permettre une prise de décision ». La nature de l'information est donc double : elle est d'abord un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque ; elle est ensuite une représentation de ce renseignement à l'aide d'un langage et d'un support.

Ces deux définitions sont incomplètes, et (Reix, 1995) ressort l'aspect négligé par les deux autres auteurs, à savoir que l'information est la matière première du processus de gestion de l'information. Il définit l'information comme : « un support de connaissance, de compréhension, d'apprentissage et de décision. Elle peut être une représentation du réel sous forme de données, symboles, signes. Elle constitue la matière première de tous processus de gestion : prévisions, planification, organisation, coordination, contrôle, animation ».

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

Cependant la définition de REIX apparaît plus complète car il démontre que l'information permet non seulement de prendre des décisions mais elle est aussi la matière première du processus de gestion.

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

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

1.2.2 Fonctions de l’information

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

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

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

1.2.3 Caractéristiques de l’information

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

1.2.4 La qualité et coût de l'information

Pour assurer une parfaite gestion de l'entreprise, favoriser la prise de décision et minimiser les dysfonctionnements, l'information doit être pertinente, fiable, précise et disponible.

Une information pertinente est une information utile, adaptée au problème posé. Il apparaît alors évident que la non-pertinence de l'information, d'une part accroît inutilement le volume d'information, d'autre part elle ne facilite pas la prise de décision.

Une information fiable est une information complète, à jour, et exacte. Pour prendre des décisions, pour assurer la gestion (établir une facture par exemple), l'entreprise doit disposer d'une information fiable.

L'information Précise est celle qui doit comporter des détails qui permettent d'agir avec une faible marge d'erreurs. Elle doit comporter suffisamment de détails pour avoir une marge d'incertitude acceptable.

L'un des problèmes informationnels importants est que certaines informations ne sont pas disponibles à temps pour l'utilisateur et ce pour diverses raisons :

Le lieu : l'information peut se trouver dans un lieu différent de celui où elle doit être utilisée.

Le délai : un certain délai peut être nécessaire pour que l'information soit disponible. Ainsi pour une décision urgente, un responsable peut être amené à choisir alors qu'il ne dispose pas dans l'immédiat de toutes les informations nécessaires à cette prise de décision ;

Le non traitement de l'information : l'information se trouve souvent sous une forme différente de celle dont l'utilisateur a besoin. Elle doit être alors traitée (calcul, classement...) pour être directement utilisable.

L'information permet de réduire le risque d'erreur dans la prise de décision, cependant la recherche de l'information a un coût. De ce fait il apparaît qu'une information n'est rentable que si son coût d'acquisition est inférieur au coût de l'erreur possible sans cette information.

1.2.5 Nature, forme et support de matérialisation de l'information

L'information au sein des organisations se présente sous des formes différentes et a des natures différentes.

L'information apporte des éléments de connaissance et offre aux utilisateurs une représentation du réel, objets ou faits, sous forme de données, symboles, signes. Chaque intervenant dans une organisation utilise, produit et diffuse des informations dans le cadre de son activité.

L'entreprise gère des informations de toute nature : commerciale, économique, technique, financière, sociale, culturelle, information relatives à son organisation et son fonctionnement, à son environnement ou à ses relations avec les différents acteurs de celui-ci. Certaines informations sont produites par l'entreprise directement, d'autres sont fournies par des partenaires avec lesquels elle est en relation ou des organismes spécialisés privés ou publics.

Les informations peuvent avoir différentes formes (écrites, orale, ou visuelles...) et faire l'objet de stockage, de traitement et de transmission.

La notion de support ici renvoie au contenant de l'information et à son identification c'est-à-dire un moyen matériel susceptible de recevoir une information, de la véhiculer ou de la conserver, puis de la restituer au moment opportun. Ainsi, nous avons les documents textuels, imagés, sonores et audiovisuels.

2. OUTILS DE VISUALISATION ET METHODES D'UTILISATION

Nous distinguons ici les outils de visualisation des données chiffrées tels que les graphiques et les tableaux, et les schémas d'ordonnancement tels que les plannings et le réseau PERT. Mais en ce qui concerne notre travail, nous parlerons des tableaux, graphiques et plannings.

2. 1. Les tableaux

Un tableau est une disposition méthodique des données chiffrées ou textuelles, en vue de faciliter la prise de connaissance. Il peut encore être défini comme étant la disposition méthodique en ligne et en colonnes, d'informations textuelles ou numériques. Un tableau doit être construit de façon à faciliter la prise de connaissance et la compréhension des informations. Il est donc important qu'il porte les indications suivantes :

- un titre : indiquant l'objet du travail ou de l'étude, autrement dit, il permet de déterminer de quoi il s'agit précisément ;
- la largeur des colonnes : proportionnelle à celle des mentions à porter ;

- source des informations : citée au bas du tableau quand elle est externe à l'entreprise ;
- l'en-tête des colonnes : centrée
- les données textuelles ou chiffrées : elles doivent être alignées dans chaque cellule ;
- un commentaire : si possible le faire à la fin du tableau ;
- la légende : définit les signes conventionnels qui ont été utilisés dans le tableau.

2.2 Les graphiques

Un graphique est une représentation imagée ou schématique d'informations le plus souvent numériques. Il permet de visualiser beaucoup plus efficacement les données d'un tableau et de mettre l'accent sur les faits essentiels, les particularités, les anomalies.... Par l'orientation des lignes, la grandeur des lignes, colonnes, la densité des couleurs. Il facilite l'analyse, l'interprétation des données d'un tableau, la recherche des causes des faits visualisés. Le graphique complète les tableaux chiffrés. Il est un outil d'aide à la décision.

La lisibilité des graphiques est assurée par les éléments suivants :

- l'identification des axes
- la légende et l'échelle.

On distingue deux types de graphiques :

- les graphiques d'évolution chronologique,
- les graphiques de répartition.

2.2.1 Les graphiques d'évolution chronologique

Ils sont utilisés pour représenter la variation d'un phénomène dans le temps, sous forme de lignes ou de surfaces. La signification est immédiatement perçue. Il en existe plusieurs modèles :

- Les graphiques à coordonnées rectangulaires,
- Les graphiques à bâtons ou à colonnes,
- Le graphique en Z,
- Le graphique à coordonnées polaires.

2.2.2 Les graphiques de répartition

Les graphiques de répartition sont utilisés pour visualiser la division d'une grandeur en ses éléments. Le choix du type de graphique dépend des caractéristiques de la variable (continue

ou discontinue) et de son expression (en valeur absolue ou relative). On distingue 03 catégories de graphiques de répartition :

- les graphiques de distribution de fréquence,

Une fréquence est le nombre de fois que la valeur d'une variable est observée. La fréquence absolue est le nombre d'unité en valeur absolue. La fréquence relative est obtenue en divisant chaque fréquence obtenue par cent. Les fréquences peuvent être simples ou cumulées de façon croissante ou décroissante.

On en distingue ici le graphique en bâton ou en tuyaux d'orgue et l'histogramme

- Les graphiques de surface,

On retrouve dans cette catégorie le graphique en colonne ou barre ou bande ou tronçon, le graphique à secteur ou circulaire ou camembert et le graphique par image ou figuratif.

- Les graphiques de prévision.

Les graphiques de prévision servent à visualiser la tâche ou l'opération à effectuer au cours d'une période donnée. Nous trouvons ici le calendrier graphique et le graphique de GANTT.

2.2.3 Choix d'un graphique

Le choix d'un type de graphique dépend de la caractéristique que l'on veut mettre en évidence. Il importe donc de se poser deux questions principales :

Quel est l'objectif exact du graphique : doit-il montrer une évolution, une répartition ou permettre une comparaison ?

Quelles sont les valeurs à représenter : des valeurs absolues ou des valeurs relatives ?

Les réponses à ces questions permettent d'effectuer un meilleur choix. Le schéma suivant donne plus d'éclaircie dans le choix d'un type de graphique.

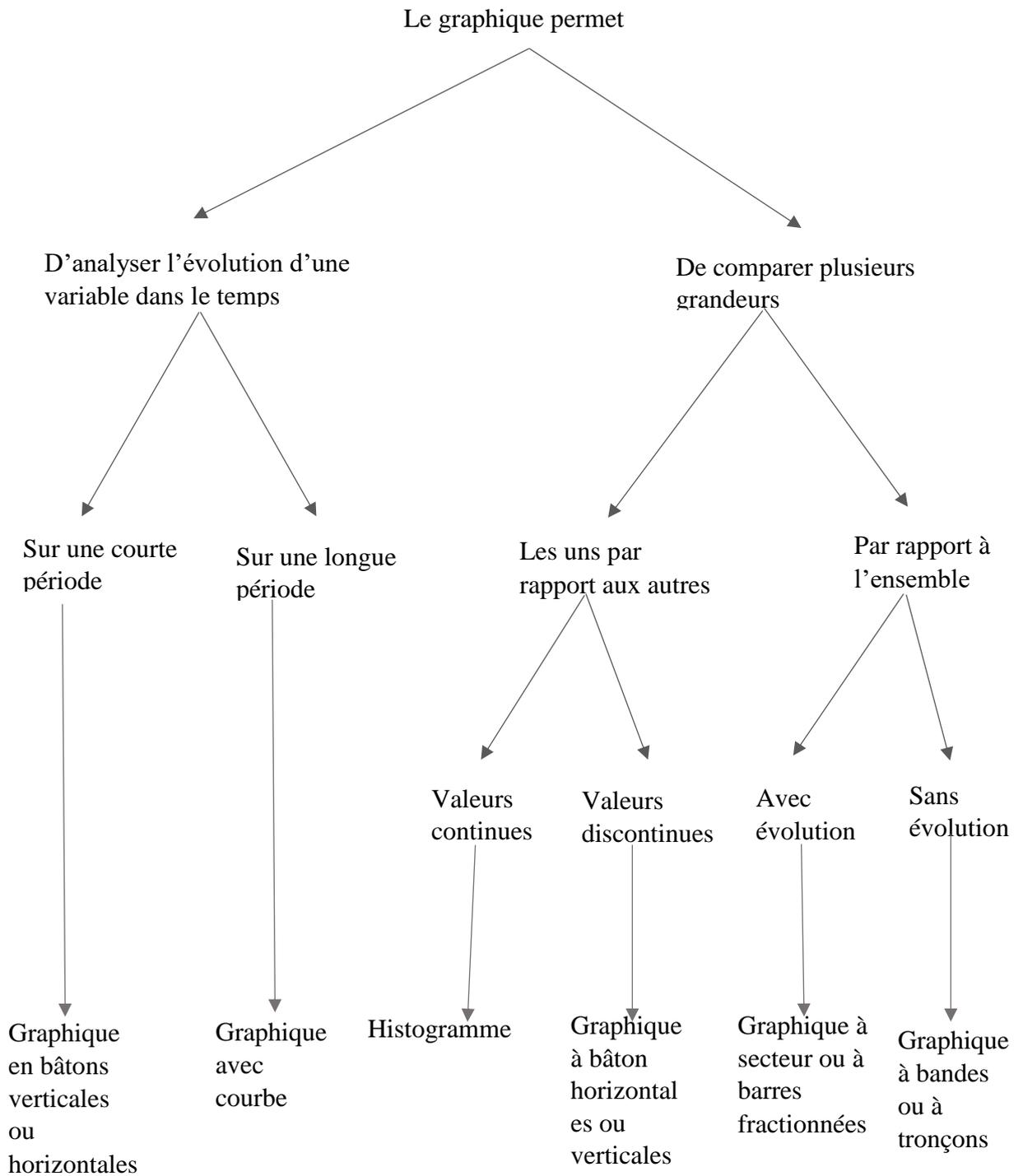


Schéma 1. 1: principes de choix d'un type de graphique

2.2.4 Analyse préalable et conception des graphiques

La réalisation d'un graphique nécessite méthode et application. Pour cela, le réalisateur doit analyser le cas et concevoir le tableau :

Analyse du cas :

- rechercher les informations ;
- sélectionner les données ;
- choisir le type de graphique convenant aux valeurs présenter ;
- déterminer les échelles tel que toutes les valeurs du caractère et tous les effectifs puissent être représentées ;
- limiter le nombre de phénomènes représentés sur un même graphique pour éviter les confusions ;
- utiliser les couleurs et graphismes différents pour distinguer les éléments du graphique.

Conception :

- déterminer le titre : il précise l'objet du graphique (éviter de mettre graphique de),
- déterminer les unités,
- donner n nom aux variables des axes (année, fcfa...).

2.3 Les plannings

Un planning est un support de visualisation prévisionnel d'évènements ou de tâches qui vont avoir lieu dans le temps. Un planning est un outil de gestion de temps, un instrument de travail, d'organisation, de coordination, de prévision et de contrôle. Il permet de visualiser un programme portant sur un élément de l'activité d'un service ou d'une entreprise.

2.3.3 Rôle du planning

Le planning est un instrument de visualisation des informations, il permet :

- l'ordonnancement des tâches ou des activités (consiste à affecter une durée à chaque tâche ou activité et à leur attribuer un ordre d'exécution),
- l'organisation d'un travail ou d'une activité.

Il précise quand le travail sera terminé et le temps qu'il prendra. Il permet :

Avant l'exécution, de visualiser les prévisions : c'est-à-dire préparer l'activité ou l'évènement.

Pendant l'exécution, de suivre la réalisation du processus dans le temps et dans l'espace.

Après l'exécution, de confronter les prévisions et les réalisations.

2.3.2 Principe de construction d'un planning

Un planning peut être réalisé sur une feuille simple de papier ou le plus souvent sur un matériel adapté facilitant son établissement et sa mise à jour. Les informations à représenter sont généralement disposées sur deux axes, Axe horizontale appelé axe des abscisses et axe verticale appelé axe des ordonnées.

Avant de réaliser un planning, il faut tout d'abord :

- analyser le problème et déterminer l'objectif ;
- faire l'inventaire des informations à visualiser ;
- repérer les informations fixes et les informations variables ;
- choisir le type de planning le plus adapté à la représentation envisagée ;
- tracer le contour du planning ;
- déterminer l'échelle ;
- indiquer la légende correspondante ;
- porter le titre ;
- compléter la partie supérieur en tenant compte des informations et des contraintes à respecter ;
- vérifier que le planning répond bien à l'objectif fixé, qu'il visualise précisément les informations voulues.

2.3.3 Types de Planning

Les matériels utilisés pour représenter les plannings sont variés et le choix d'un type est fonction du problème à résoudre. Il existe de ce fait deux catégories de planning :

- les plannings statiques :

Ce sont des plannings utilisés pour représenter un phénomène stable, qui n'évolue pas dans le temps. Les plannings adaptés à ce genre de situation sont des *plannings à fiche en T* ou à *alvéoles* ou à *épaule*.

- Les plannings dynamiques.

Ce sont des plannings utilisés pour représenter des phénomènes qui évoluent dans le temps, c'est-à-dire qu'ils permettent de suivre une action dans le temps. Ils se composent habituellement de deux parties :

- une partie statique sur laquelle figure les noms des exécutants, les postes de travail et les travaux divers,
- une partie dynamique qui comporte l'échelle de temps et un fil du jour.

Il existe beaucoup de variétés de planning dynamique. Entre autres nous pouvons avoir les plannings à bandelette ou à gouttière ou à gorge, les plannings à glissière ou à ruban, les plannings magnétiques, les plannings à fils et les plannings à curseur.

2.3.4 Rôle du planning

Il permet de répartir équitablement les tâches par exécutants, d'assurer le respect des dates fixées pour l'exécution des tâches et de prendre des mesures nécessaires si les résultats ne sont pas atteints. Ce rôle se résume à prévoir, organiser et contrôler une activité.

2.3.5 Conception du planning

Le planning doit être préparé en fonction du problème à résoudre. Pour cela, il faut au préalable :

- recevoir les informations à visualiser (l'objet du travail, sa décomposition) ;
- choisir le support matériel en fonction des besoins de mise à jour, de suivi et de coût ;
- recenser les personnes et les postes de travail concernés ;
- définir l'échelle et la légende ;
- choisir une signalisation;
- déterminer le moment du début et de la fin du travail.

Le planning doit comporter au minimum des renseignements suivants :

- un titre,
- des entêtes de colonnes (axes des ordonnées et des abscisses),
- une légende.

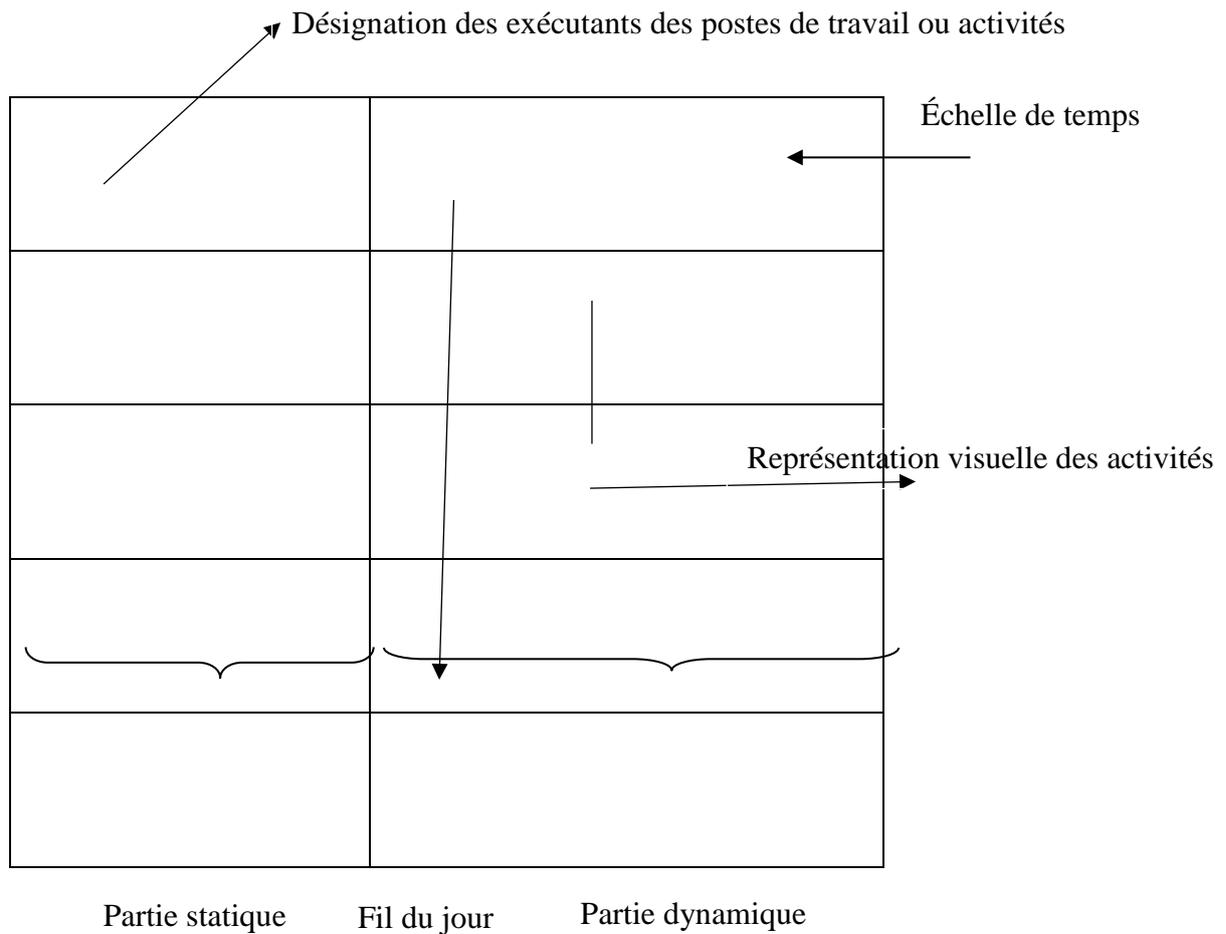


Schéma 1. 2: Ossature d'un planning

De manière générale, la présentation visuelle de l'information sert à deux choses :

- 1°) partager une information ou un message (communication),
- 2°) conclure un raisonnement adéquat (également appelé analyse des données).

Comme le dit (IVAN, 2000), la visualisation de l'information est un ensemble de techniques permettant de représenter des données structurées. Le but de la visualisation de l'information est de représenter de façon cohérente et claire un nombre important de données

afin qu'une personne puisse prendre conscience des informations structurelles présentes dans ces données.

Comme le dit un proverbe, « une image vaut mille mots ». Cette affirmation est de plus en plus valable au moment où la masse d'information à traiter est de plus en plus importante et demande un traitement et une prise de décision rapide. La présentation d'une information sous la forme visuelle exige précision et rigueur car elle donne une vue synoptique.

La notion de visualisation de l'information étudiée ainsi que l'analyse de ses différents outils, il est important d'analyser en section 2 la seconde variable intitulée « efficacité du travail administratif ».

SECTION 2 : PRESENTATION DU CONCEPT D'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Dans cette section, une étude conceptuelle des notions d'efficacité et du travail est essentielle appréhender le problème.

1. LA NOTION D'EFFICACITÉ

L'efficacité est une notion complexe et pour cela, il est nécessaire pour nous de la définir et de donner sa nature ainsi que les éléments qui la constitue.

1.1 Définition de l'efficacité

L'efficacité est un terme à la fois pratique et théorique : elle constitue la préoccupation constante de tout gestionnaire qui, non seulement veut évaluer sa performance en terme de résultat, mais aussi voir selon quel processus elle a été obtenue afin de l'améliorer.

L'efficacité peut être définie comme étant la capacité d'une personne, d'un groupe ou d'un système de parvenir à ses fins, à ses objectifs (ou à ceux qu'on lui a fixés). Etre efficace revient à produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et réaliser les objectifs fixés, objectifs qui peuvent être définis en termes de quantité, mais aussi de qualité, de rapidité, de coûts, et de rentabilité.

D'après le lexique de gestion, l'efficacité désigne le rapprochement des résultats obtenus et des objectifs fixés ou tout simplement l'atteinte de ces objectifs.

Dans cette Revue, il affirme que « la notion d'efficacité est par essence évaluative : elle suppose un diagnostic précis des conditions de fonctionnement des organisations, et implique des critères et des mesures adaptées. Or très souvent, les dirigeants des organisations évaluent l'efficacité à l'aide des critères de résultats généralement quantifiables qui ne mesurent pas toujours exactement la performance que l'on entend évaluer et ignorent certains aspects qualitatifs, certes plus difficiles à mesurer, mais qui pourraient mieux cerner les causes réelles de l'efficacité ou de l'inefficience constatées. Ils tendent ainsi à passer outre à ce qui peut contribuer à l'amélioration du fonctionnement de leur organisation.

Cette pratique peut s'expliquer par le fait qu'il n'existe pas une théorie générale de l'efficacité, mais une série de théories particulières qui diffèrent par les approches adoptées, les domaines étudiés, les critères et mesures utilisés. Ceci aboutit à l'obtention de nombreux résultats contradictoires, qui s'avèrent de peu d'utilité pour guider l'action du gestionnaire ».

Par contre dans le (LITTRE, 2004), l'efficacité est la qualité de ce qui est efficace.

Nous nous rendons donc compte que dans une certaine mesure l'efficacité peut être synonyme des mots suivants :

- Productivité : qualité de ce qui produit les résultats attendus ou caractère de ce qui a un résultat ;
- Compétence : action, effet, force, pouvoir qui est produit par quelque chose ;
- Rendement : efficacité de quelqu'un dans le travail, ou ce qui produit une chose dans
- Performance : effet, le résultat d'une action ; ce qui est produit par quelque chose, par quelqu'un : les conséquences.

En se référant à ce qui précède nous retenons que l'efficacité est donc le caractère de ce qui produit l'effet attendu.

Elle peut se mesurer par rapport à l'approche des objectifs, à l'approche du processus de décision et à l'approche du système naturel qui tient compte de l'aptitude de l'organisation à exploiter son environnement en acquérant des ressources rares et valorisées.

Pour mieux cerner la notion d'efficacité, il est important d'examiner sa nature et les éléments qui la constituent.

1.2 Nature et éléments constitutifs de l'efficacité

L'efficacité n'est pas une notion tangible qui s'impose naturellement et de façon universelle. Elle est une abstraction appliquée aux seules actions humaines. Il en découle donc une série de caractéristiques qui permettent de définir sa nature et les différents éléments qui la constituent.

1.2.1 Les différentes caractéristiques

De l'examen de la littérature, il ressort que quatre grandes caractéristiques de l'efficacité peuvent être retenues pour en définir sa nature. C'est une notion subjective, multidimensionnelle, contingente et instrumentale.

Quatre grandes caractéristiques peuvent être retenues pour définir sa nature :

– une notion subjective :

Elle doit satisfaire les attentes de toutes les parties prenantes (tenir compte des parties interne et externe) de l'entreprise. Ainsi la détermination des critères d'efficacité est un aboutissement de processus de négociation.

– une notion multidimensionnelle :

Outre les attentes des parties prenantes, et l'existence de nombreux facteurs pouvant déterminer l'efficacité, il est à priori interdit de croire que l'efficacité pourrait être mesurée par un seul critère. C'est une notion multidimensionnelle donc impliquant l'utilisation de différents critères ; ceci permet de cerner une réalité multiforme.

– une notion contingente :

En général, l'efficacité d'une action doit être jugée au terme d'une période d'un temps qui peut être dans certains cas long : exemple égale au temps nécessaire pour qu'une décision soit jugée inacceptable.

– une notion instrumentale :

Dernière caractéristique et la plus importante. Elle implique la comparaison et par voie de conséquence l'utilisation de critères et de mesures : ceux-ci vont servir à la fois de guide pour le choix entre diverses actions et outils de contrôle et de diagnostic, d'évaluation de l'efficacité, ce qui pose une série de problèmes pratiques concernant l'identification des critères, leurs mesures, la définition de normes pour mesurer les progrès réalisés sur chacun des critères, et la pondération des résultats pour juger de l'adéquation des arrangements organisationnels internes. Car les résultats obtenus grâce à ces mesures seront confrontés à

des normes, externes ou internes à l'organisation : les écarts permettront d'évaluer l'efficacité. L'efficacité a souvent été confondue avec certains de ses éléments constitutifs : il importe de les examiner.

1.2.3 Les éléments constitutifs de l'efficacité

De multiples définitions de l'efficacité tendent à confondre les notions d'efficience et d'efficacité.

L'efficience est une notion qui recouvre l'aptitude à minimiser les coûts de transformation d'intrants (matière, personnel, énergie, etc.) en produits acceptables.

L'efficacité concerne la capacité à maximiser les rendements par divers moyens, incluant non seulement les processus techniques, mais également la gestion de l'environnement, afin d'atteindre les objectifs de l'organisation.

D'après (DRUCKER, 1986) « par efficacité on fait de bonnes choses, par efficience, on fait bien les choses ».

Il existe cependant plusieurs types d'efficience qui correspondent à des types différents de rationalité c'est-à-dire de décisions prises en fonction des relations présumées entre causes et effets. Trois types d'efficience ont pu être distingués : économique, sociale, technique, chacune d'entre elles pourront être mesurées par des critères spécifiques.

- Efficience économique

Elle est définie par les comparaisons des intrants aux extrants en terme de coûts et de résultats : les critères les plus souvent utilisés ont été des ratios coût /bénéfice, bénéfice /production, ou encore le taux de rendement.

- Efficience sociale

Elle est définie par l'intégration, l'implication et l'atteinte des objectifs personnels de chaque membre de l'organisation. Ceci recouvre les attitudes envers le travail et l'organisation, ainsi que les satisfactions que les individus tirent de leur travail en échange de leurs efforts.

- Efficience technique

Elle est définie comme l'aptitude de l'organisation à produire des biens et services en quantité et qualité acceptable. Celle-ci sera mesurée par le caractère approprié des procédures utilisées, la qualité du bien ou du service produit, la rapidité avec laquelle ceux-ci sont réalisés, etc... (le temps de recherche ou l'accès à l'information peuvent être utilisés comme des critères d'efficience dans un service de documentation).

Les différents types d'efficacité ne sont pas forcément unis par des relations causales : ainsi une organisation peut être économiquement efficace mais techniquement inefficace, et vice-versa ou encore elle peut être à la fois économiquement ou techniquement efficace ou ni l'un ni l'autre. On notera qu'en général il existe une corrélation positive entre l'efficacité sociale et l'efficacité technique.

Après l'étude conceptuelle de l'efficacité : de sa nature et des éléments la constituant, nous essaierons d'étudier le concept de travail administratif.

2. LA NOTION DE TRAVAIL ADMINISTRATIF

Le travail administratif est interdépendant des autres fonctions, activités et systèmes de production de l'entreprise. Nous pensons souhaitable de définir ledit « travail administratif » avant de présenter toute analyse.

2.1 Définition

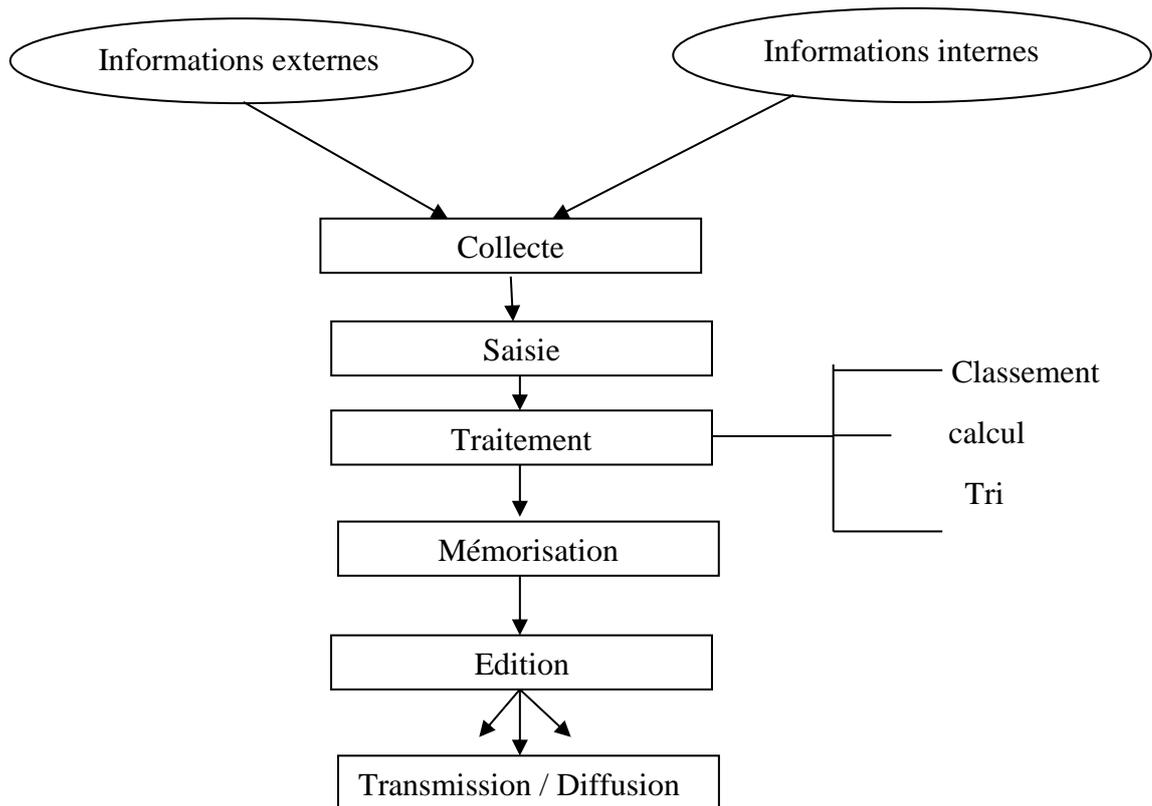
Selon (Fayol, 1916), le travail administratif consiste à approvisionner en données transformées les différents services et acteurs de l'entreprise.

Pour (GIRAULT, 1992), le travail administratif consiste à rassembler les informations de base, à les mettre en ordre et à les exploiter en vue d'obtenir une information synthétique permettant de prendre une décision optimale.

Nous concluons donc que le travail administratif consiste à rassembler les informations de base, à les transformer, les ranger et en fin à les mettre à la disposition des utilisateurs.

On peut analyser les diverses fonctions du travail administratif en distinguant ses différentes étapes.

Le schéma suivant nous présente ces différentes étapes.



Source : Adapté de Girault O, H. DAVASSE, *Gestion des organisations*, Foucher assistant P.8

Schéma 1. 3 : Diverses étapes du travail administratif

Le traitement de l'information est l'ensemble des opérations automatiques qui permettent de rendre des données informatiques exploitables, selon le *Littré (2004)*.

L'enchaînement des opérations depuis la saisie jusqu'à la décision finale et sa satisfaction est appelé le « processus ».

Le traitement des informations aboutit à une prise de décision.

La nature des décisions est différente suivant le niveau hiérarchique :

- Les responsables prennent les décisions importantes, exceptionnelles,
- Les exécutants prennent les décisions relatives à l'exécution de leur travail.

Toute personne qui intervient dans l'une des étapes du travail administratif a des tâches diverses à compléter pour accomplir le travail qui lui est confié. Pour cela, elle doit avoir une connaissance parfaite des objectifs de ce dernier.

2.2 Importance du travail administratif

L'organisation administrative est la recherche des méthodes et moyens qui permettent d'effectuer les travaux administratifs dans les meilleures conditions et avec le maximum d'efficacité.

L'une des tendances les plus caractéristiques du troisième millénaire est l'émergence des technologies de l'information, qui a pour corollaire la croissance extraordinaire du nombre des administrations par rapport aux effectifs productifs. La fonction administrative ayant pour rôle d'approvisionner en données tous les organes concernés par l'activité de l'organisation, elle doit pouvoir le faire avec la plus grande rapidité possible à chaque stade.

Aussi, pour concilier rapidité et sécurité, il faut organiser le travail administratif en faisant l'étude d'une tâche à chaque stade. Pour se faire, on doit poser les cinq questions clés suivantes : Quoi ? Où ? Quand ? Qui ? Comment ? A ces questions (les « Q. O. Q. Q. C. »), il faut toujours adjoindre les suivantes : pourquoi ? Combien ?

Tableau 1. 1 : Récapitulatif des sept questions clés

QUESTIONS	LE CONTENU
Quoi ?	Que fait-on ? Quelles sont les opérations antérieures ? Les opérations suivantes ?
Où ?	A quel endroit ? De quel poste proviennent les informations, les documents ? A quel poste faudra-t-il communiquer les résultats ?
Quand ?	A quel moment ? Quelle est la durée de chaque opération ? Le temps d'exécution des différentes tâches donnent-ils lieu à une prévision ? à un contrôle ?
Qui ?	Qui exécute le travail ? Quelles sont les qualités nécessaires aux exécutants ?
Comment ?	Quels sont les moyens utilisés ? la méthode de travail adoptée ? Comment se réalise la communication entre intervenants ?
Pourquoi ?	Cette opération est –t- elle nécessaire ? Pourquoi l'effectue – t- on dans tel poste, à tel moment, de telle manière ?
Combien ?	Combien traite –t- on de cas ? Dans quels délais ? Combien y a-t-il de postes ? D'employés ?

Source : adapté de GIRAULT O, B. CHAUVOIS M. H. TEXIER. *Organisation et Méthode Administrative, édition Foucher 1999.*

Ces questions nous permettent-elles déjà de savoir sur quoi agir ? Quels sont les axes d'améliorations ? Les objectifs visés ? Comment agir ? Quels moyens peut-on employer ? En ce moment on peut alors critiquer la façon actuelle de procéder et proposer, en tenant compte des problèmes de communications, des difficultés liées à l'exécution des différentes tâches, des barrières individuelles et collectives, un mode opératoire plus précis, rapide, moins pénible et plus économique.

3. LA NOTION D'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

L'efficacité du travail administratif est étroitement liée à la notion de productivité. La productivité est une notion utilisée pour la production industrielle : peut-on la transférer au travail administratif ? La question est importante pour valider la pertinence de vouloir son impact sur le travail administratif.

En effet, toute organisation existe pour réaliser sa « raison sociale » ; autrement dit sa ou ses missions. Qu'il s'agisse, d'une entreprise privée, d'un établissement public ou d'une collectivité territoriale, les personnes employées doivent travailler à produire des biens ou les services pour lesquelles la structure a été créée par l'économie de moyens.

Nous analyserons cette productivité sur deux espaces :

- La nature du travail administratif : C'est introduire la notion du contrôle de gestion, de norme et méthode, de temps ou de matière utilisée pour une activité donnée. Généralement dans les entreprises en ce qui concerne les travaux administratifs, les employés appliquent la méthode qui leur semble la plus efficace, marquée de leur empreinte personnelle.

Mais les nouvelles technologies nous permettent d'atteindre cet objectif dans des domaines d'utilisation bien précis : informatique, télématique, bureaucratique.

- Le savoir - faire : lié à l'histoire mais inscrite « en soi » dans le travail administratif. Ici, l'implication de la personne et « intuitu personae » du salarié sont plus prégnants dans le travail administratif.

Le savoir - faire repose sur :

La qualification : qui est le niveau de formation et d'expérience acquis par une personne ;

La compétence : qui est l'aptitude d'une personne à exercer une fonction dans un domaine déterminé. La diversité des activités administratives exige en général une

spécialisation professionnelle, ou encore à une évolution de la spécialisation qui est la polyvalence.

Le poste de travail du salarié exerçant les tâches administratives ; qui est l'ensemble des matériels et équipements mis en œuvre par une personne pour exécuter un travail déterminé.

Toute entreprise qu'elle soit industrielle, commerciale, ou de service cherche à se développer, donc à être efficace et efficiente c'est –à- dire à produire au mieux ce qu'elle doit produire au moindre coût et avec rapidité.

Après avoir étudié les concepts de bases sur la visualisation de l'information et l'efficacité du travail administratif, présenté les outils de visualisation de ces informations, nous déterminons à présent dans le deuxième chapitre la relation entre la visualisation de l'information et l'efficacité du travail administratif.

CHAPITRE 2 : DETERMINATION DE LA RELATION ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Dans ce chapitre, il est question pour nous de présenter les auteurs qui ont eu à débattre sur ces notions et ressortir l'impact que peut avoir la visualisation des informations sur le travail administratif.

SECTION 1 : REVUE DE LITTERATURE

Cette section regroupe quelques auteurs et leur pensée.

1. REVUE SUR LA VISUALISATION

L'information est l'élément incontournable du travail administratif. Pour ce fait elle doit être facilement maniable et utilisable dans le but de faciliter aux décideurs la prise de décision.

Ainsi, (Lindquist, 2011) soutient que les techniques de visualisation pourraient devenir d'importants outils de raisonnement, d'analyse et de communication pour saisir et aborder la complexité. Si on les choisit et on les calibre comme il se doit, elles peuvent illustrer la portée et l'évolution des problèmes et des interventions, permettant ainsi d'approfondir les multiples volets et dimensions de même que la façon dont ces derniers s'inscrivent dans un tout.

Bien qu'il existe des courants différents dans le domaine de la visualisation de données, tous estiment, selon *Lindquist* que la visualisation promet de devenir un outil de premier plan pour présenter l'information à des fins de compréhension et de prise de décisions ; tous essaient d'améliorer les qualités esthétiques et pratiques de la visualisation, et de trouver le meilleur équilibre entre elles.

Le statisticien Francis Anscombe, en 1973, a popularisé l'exploration des données au moyen de la visualisation en concevant le quartet d'Anscombe, une série de quatre ensembles de données qui possèdent des médianes, des modes et des moyennes identiques. Anscombe a démontré que la différence entre ces ensembles de données est facile à constater lorsqu'on la présente sous forme graphique.

De même que la science visuelle a démontré que la visualisation de données est particulièrement efficace pour communiquer ou expliquer des données à un public cible si les visualisations sont calibrées correctement pour tirer parti de l'aptitude du cerveau à déceler certaines propriétés. Si les visualisations sont bien conçues, elles peuvent non seulement accroître la vitesse de compréhension des données, mais aussi leur rétention. La perception visuelle utilise les yeux, qui possèdent l'une des plus grandes « largeurs de bande » pour accéder au cerveau (Robert Kosara, 2002).

Selon (Ware, 2004) « le manque d'uniformité de la capacité de traitement de l'information par le système visuel est tel que la moitié de la puissance visuelle de notre cerveau sert à traiter moins de 5 % du monde visuel ».

Tous ceux-ci ressortent l'importance et la nécessité de visualiser les informations.

2. NOTION D'EFFICACITE

L'efficacité est un concept fort intéressant de par les valeurs qu'il comporte et la signification qu'il revêt aujourd'hui. Cette notion facilite la mise en œuvre des systèmes opératoires de production de biens et services, dans les entreprises.

L'efficacité couvrant simultanément la valeur des personnes (et leur interactions) qui font partie de l'organisation, l'efficacité économique de l'organisation, la légitimité de l'organisation dans la communauté et la pérennité de l'organisation, la plupart des entreprises, n'ont dans la pratique, de préoccupation que pour les ratios financiers.

2.1 L'efficacité dans les sciences administratives

Le mot efficacité est l'un des mots les plus fréquemment rencontrés, aussi bien dans le discours quotidien des gestionnaires que dans les écrits de théoriciens de la gestion et des organisations. Lorsqu'on parcourt la littérature, on constate que plusieurs notions figurent comme étant synonymes telles que : performance, rendement et efficience. Il importe de préciser que, dans la présente recherche, on considère que les termes : performance et efficacité sont interchangeable. Plusieurs auteurs se sont penchés sur la problématique de l'efficacité et diverses définitions ont été proposées mais, jusqu'à maintenant, il n'y a aucune définition définitive de l'efficacité organisationnelle : (PAYETTE, 1989).

(Minton, 1986) propose un tableau qui retrace les grandes définitions attribuées au concept d'efficacité depuis 1910. On peut constater que, ces définitions concordent avec les principales écoles de pensées tel que présenté dans le tableau suivant.

Tableau 2. 1 : Efficacité dans l'histoire des sciences administratives.

Courants de pensées	Représentants	Périodes	Critères
Management scientifique	Taylor	1911	Maximiser la production, minimiser les coûts, excellente technique, utilisation optimale des ressources, spécialisation des tâches.
Les principes d'administration	Fayol	1916 / 1925	Division du travail, autorité claire et discipline, unité de commandement, ordre, équité, stabilité, initiative, esprit de corps
Les relations humaines	Elton Mayo	1933	Productivité via la satisfaction des employés, la satisfaction via l'attention des besoins aux besoins physiques et émotifs
Science de la décision et gestion de l'information	Simon	1947	Economie des ressources via la définition de buts rationnels, efficacité de traitement de l'information
Approche sociotechnique	Trist Bamforth	1950	Adéquation des systèmes sociaux, congruence des processus internes
Planification stratégique et structure	Chandler	1960	Congruence stratégie-structure qui a pour effet : croissance, position compétitive, contrôle de l'environnement, flexibilité et adaptation
Les ressources humaines	Mc Gregor Likert	1965	Satisfaction des employés, productivité, style de gestion, cohésion, démocratie, loyauté, ouverture
Approche contingente	Lawrence et Lorsch	1965	Différenciation intégration, adéquation organisation environnement, capacité de changer au bon moment, leadership situationnel

Source : Lewin & Minton (1986)

2.2 Dimensions de l'efficacité

Cette étude propose de mesurer l'efficacité, au niveau économique et sociale. Les auteurs tels que : Beaudin, Morin et Savoie (1994) ont circonscrit le concept d'efficacité en s'appuyant sur tout un plan de littérature sur le sujet. Pour eux : « ... La performance d'une entreprise est un construit social et son évaluation peut être faite à partir de données dont le choix et l'interprétation diffèrent selon le preneur de décisions, ses objectifs, son temps, sa sensibilité au risque et sa situation vis-à-vis de l'organisation ».

La présente étude permet de tenir compte, à la fois, de l'objectif d'efficacité au travail (dimension économique) et de celui de la qualité de vie des employés en situation de travail (dimension sociale).

2.2.1 Efficacité selon la dimension économique

Selon la conception économique (Morin, et Savoie, A. et Beaudin, G, 1994), les critères de l'efficacité comprennent :

- La productivité : est la quantité ou volume de production du principal bien ou service, pouvant être mesuré à trois niveaux : individuel, groupes ou organisationnel. Les données de registre, des évaluations et de l'observation directe du travail servent à la mesurer.
- La production : est la capacité de l'organisation de livrer, de façon constante et prévisible, les produits qu'elle est censée produire.
- L'efficience : c'est rapport reflétant une comparaison d'un certain aspect d'une unité de performance avec les coûts qui y sont associés.
- Le profit : est mesuré par la somme des revenus des ventes moins les coûts à payer et les obligations à remplir. Le pourcentage du rendement des investissements ou le pourcentage de rendement des ventes totales servent quelquefois de mesures de remplacement du profit.
- La qualité : elle est considérée comme l'attribut du principal produit de l'organisation, mesurée en termes de taux de rejets, de pertes et de rendements.
- La croissance est mesurée en fonction du taux d'augmentation de la main-d'œuvre totale, de l'espace des installations, des actifs, des ventes, des profits, de la part de marché et du nombre d'innovations. La mesure de ce taux nécessite une comparaison entre l'état présent et l'état passé de l'organisation.

2.2.2 Efficacité selon la dimension sociale

Selon la conception sociale (Morin, E.M. et Savoie, A. et Beaudin, G, 1994), Les critères de l'efficacité organisationnelle comprennent :

- Le moral, est la disposition des membres de l'organisation à investir un effort supplémentaire dans le travail. Cette disposition inclut l'implication au travail, l'engagement à l'égard de l'organisation, l'adhésion aux finalités de l'organisation. Du point de vue instrumental, le moral transparaît dans la mesure du climat, de la satisfaction, de l'engagement.

- La cohésion, ce critère est défini comme celui par lequel une organisation réunit des individus qui s'apprécient mutuellement, travaillent bien ensemble, communiquent ouvertement et coordonnent leurs efforts de travail.

- Le conflit est le fait d'une organisation caractérisée par des affrontements verbaux et physiques, une faible coordination, coopération (entre départements) et une mauvaise communication.

- La compétence des ressources humaines, ce critère correspond au degré de développement et d'application qu'ont connu les personnels quant à leurs habiletés techniques, interpersonnelles et à caractère organisationnel (politiques, culturelles).

2.2.3 Efficacité selon de la dimension systémique

Selon cette conception, se pose la question de la pérennité de l'organisation, on fait le postulat que ses activités sont permanentes, ainsi les indicateurs de cette dimension servent à estimer dans quelle mesure l'organisation possède les ressources nécessaires pour que les gestionnaires puissent lui assurer sa permanence. Elle mesure :

- La qualité des produits et services ;
- la compétitive;
- La satisfaction des partenaires d'affaires ;
- la satisfaction des actionnaires;
- La satisfaction des créanciers etc.

2.3 Les déterminants de l'efficacité d'une entreprise

(LAFLAMME, 1977) nous invite à consulter les principes de management. Il s'agit pour l'essentiel de:

- Planification des tâches

C'est une stratégique ou opérationnelle, elle concerne la fixation des objectifs et l'allocation des ressources à leur réalisation.

- Organisation de la structure

C'est le processus de mise en œuvre des structures organisationnelles permettant à des individus de coopérer à l'atteinte des mêmes objectifs. Elle intègre la ligne de commandement et de contrôle, le réseau des communications formelles, la séquence de la prise de décision, les responsabilités de chacun, les modalités de la décentralisation, la répartition des ressources, et l'intégration des individus.

- Direction de l'entreprise

Le gestionnaire doit mettre en action le processus qui mènera à la réalisation des objectifs grâce à l'ensemble des processus sociaux (leadership, communication, motivation, formation...) à sa portée.

- Contrôle de gestion

Il permet de savoir dans quelle mesure, on a atteint les buts et objectifs fixés, et prévoir les correctifs à apporter le cas échéant.

Après cet aperçu des écrits existant sur nous deux variables, il est nécessaire de ressortir l'impact que peut avoir la visualisation sur l'efficacité du travail administratif. Ce qui fait l'objet de notre travail suivant.

SECTION 2 : IMPACT DE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS SUR L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

1. PRINCIPES DE LA VISUALISATION

1.1 Vidal et la visualisation de l'information

D'après (Vidal, mai 2006), la visualisation de l'information relève à la fois de la visualisation scientifique (utilisation d'images afin de comprendre les données d'origine ou de simulation) et du datamining (gestion et exploitation des données), de l'interface homme machine, de l'imagerie et des graphiques. Il s'agit de représenter dans un espace physique sous la forme de graphiques une information souvent abstraite. Cette information peut comprendre des données, des processus, des relations ou des concepts. Sa représentation nécessite de manipuler des entités graphiques (points, lignes, formes, images, textes, surface) et leurs attributs (couleur, intensité, taille, position, forme, mouvement).au départ des données

brutes (pas encore manipulées) sont collectées généralement grâce un procédé automatisé. L'utilisateur extrait un sous-ensemble de données intéressantes organisées d'une manière plus structurées. Cette forme plus structurée peut alors être associées à une représentation visuelle par association des propriétés des données aux attributs visuels.

1.2 Visualisation pour un travail administratif efficace

C'est dans ce sens que (NEVEU, 2019) affirme que visualiser des données c'est choisir une représentation graphique codées avec différentes variables (couleur, taille, forme, position). Ces représentations sont efficaces pour faciliter, accélérer, fluidifier les accès à l'information et à la connaissance. Ce qui concourt à rendre le travail administratif et sa mémorisation plus efficace.

1.3 visualisation des informations dans l'entreprise

Selon Guy MELANÇON, toute activité aujourd'hui des entreprises, des organisations, des institutions est synonyme de production ou de récolte de données pour conserver une trace de cette activité ou de celle de ses acteurs. Le monde de la recherche développe des méthodes propres à tirer profit de ces données, pour les fouiller, les analyser, les modéliser. L'activité de veille qui conjugue, récolte et analyse des données, est au cœur de tout travail en entreprise, permettant en permanence d'ajuster sa performance. Les données ainsi collectées et stockées sont souvent complexes tout autant que les phénomènes qu'elles décrivent, mais aussi souvent parce qu'elles sont non structurées. Il faut trier et classer ces résultats pour arriver à une synthèse utile pour la prise de décision et faciliter la compréhension du phénomène étudié. Le Domaine de la visualisation d'information s'appuie au départ sur une perception, ce qui permet à l'utilisateur de repérer visuellement les motifs devenus graphiques et de mieux comprendre la structure qui est exposée.

2. FAYOL ET LA THÉORIE DE L'ADMINISTRATION

Pour Fayol, administrer c'est organiser, prévoir, planifier et commander. Tout ceci dans le but de permettre au personnel de remplir ses fonctions en lui donnant des ordres. C'est aussi coordonner, harmoniser les efforts et les travaux de chacun dans son ensemble, contrôler et veiller au respect des ordres et des règles établis. Il insiste également sur la nécessité dans laquelle se trouvent les responsables d'organisation d'acquiescer administrative.

Il traite de l'organisation humaine, qui n'a plus pour seul fin le rendement, mais le meilleur fonctionnement global de l'entreprise, et qui, par conséquent, concerne davantage les dirigeants que les exécutants. A cette fin, il est essentiel de dresser des tableaux qui permettront de saisir d'un coup d'œil l'information dont on a besoin.

En somme, l'information a besoin d'être synthétisée pour faciliter la compréhension. Ainsi d'un seul coup d'œil, l'on doit pouvoir ressortir un tant soit peu de quoi il est question, avoir une idée de son contenu. Le travail administratif dont la fonction principale est le traitement de ces informations se doit d'être efficace. Dans cette logique, intervient la visualisation qui est une technique de traitement de ces informations.

Lorsque des données sont présentées, celles-ci ne deviennent pas nécessairement de l'information. Les lecteurs cherchent surtout à obtenir l'information le plus rapidement possible. Ils ne veulent pas avoir à compulser des amas de données pour trouver l'information qu'on souhaite leur communiquer. De ce fait, elles doivent être traitées de manière à ce qu'une personne qui a une attention de courte durée puisse en saisir le sens. En jetant un coup d'œil à un document durant quelques minutes ; si quelque chose a capté l'attention durant ces quelques minutes, il est alors probable que le récepteur puisse y consacrer plus de temps.

Une visualisation de données devrait pouvoir être consultée isolément, même si elle est insérée dans un rapport. Le titre de la visualisation, son axe et le choix des éléments de données devraient véhiculer un message clair pouvant être compris sans qu'on ait à lire les paragraphes qui l'entourent.

DEUXIÈME PARTIE : VERIFICATION DU LIEN ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Après avoir ressorti dans la première partie le lien théorique qui existe entre la visualisation des informations et l'efficacité du travail administratif, cette deuxième partie a pour objectif de vérifier d'une manière empirique cette relation et confirmer ou infirmer nos différentes propositions. La différence réside alors au niveau de l'approche. Il nous revient dans cette partie de décrire le processus méthodologique, c'est-à-dire présenter la population de l'étude, l'échantillon ensuite énoncer l'outil de collecte de données. Cette méthodologie s'achève par la présentation des résultats de notre étude.

Ceci dit, cette partie est subdivisée en deux chapitres. Un premier chapitre qui aborde la présentation du cadre d'étude et la démarche méthodologique. Un second qui présente l'analyse des résultats et les suggestions afin que la visualisation des informations permette l'efficacité du travail administratif au Crédit foncier du Cameroun.

CHAPITRE 3 : PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE

La méthode choisie pour résoudre un problème est fondamentale pour que les résultats obtenus et les solutions envisagées soient pertinents. Afin que le présent travail puisse se prévaloir de tels attributs, la méthodologie adoptée s'articule autour de deux grandes sections, dont l'une est consacrée au résumé des propositions et à son cadre d'étude et à l'autre aux aspects méthodologiques de la recherche : (AKTOUF, 1987). A cette suite, la présentation du cadre d'étude et formulation des propositions par un rappel de la problématique constitue la première section tandis que la démarche d'investigation est présentée à la deuxième section.

SECTION 1 : CADRE DE L'ETUDE ET RAPPEL DE LA PROBLEMATIQUE

Dans un premier temps, nous nous attardons sur la présentation du cadre d'étude qui est le lieu où a été menée l'enquête pour ensuite rappeler la problématique de l'étude.

1. CADRE DE L'ÉTUDE

Pendant les années 1970, le Cameroun, grâce à un taux de croissance annuel moyen de 10 %, a connu un essor économique exceptionnel qui a entraîné une forte explosion urbaine alimentée, entre autres, par un exode rural intensif plus particulièrement dans les villes de Yaoundé et de Douala. Chemin faisant, les besoins en logements se ressentaient avec acuité et les niveaux des prix des matériaux et des loyers caractérisant ce marché constituaient une barrière infranchissable pour l'accession à la propriété foncière ou à la jouissance d'un logement décent pour les moins nantis. C'est ainsi que l'Etat, face à ces besoins accrus en logements, décide d'accorder une attention particulière à ce secteur et l'année 1977, voit la création au sein du Gouvernement d'un département ministériel chargé de l'Urbanisme et de l'Habitat. La même année, il met en réactive et met en place des structures exécutives chargées l'une de construire des logements (la SIC qui existait déjà), une autre chargée d'aménager, de viabiliser et d'équiper les terrains à bâtir (La MAETUR) et enfin la dernière chargée d'apporter son concours financier et son expertise à tout projet destiné à promouvoir l'habitat (Le Crédit Foncier).

Créé par décret n° 77/140 du 13 mai 1977, modifié et complété par le Décret n° 81/236 du 17 juin 1981, le Crédit Foncier du Cameroun (CFC) est un Etablissement public à caractère commercial. Il est doté d'une personnalité juridique et de l'autonomie financière. Son activité

est gérée par les statuts approuvés par la résolution n° AGE/01/2001 de l'Assemblée Générale Extraordinaire des associés tenue à Douala le 31 août 2001. Il est placé sous la tutelle du Ministère des Finances.

1.1 Activités et situation géographique

1.1.1. Activités

a. Les missions

Le CFC a pour objet social d'apporter son concours financier et son expertise à la réalisation de tout projet destiné à promouvoir l'habitat social et l'immobilier en général sur l'ensemble du territoire national. A ce titre, il est chargé, entre autres, de :

- financer les travaux d'équipement des terrains destinés à la construction des logements économiques ;
- financer l'aménagement et la construction des équipements communaux et régionaux générateurs de recettes ;
- rechercher et mettre en place les financements destinés à promouvoir le tourisme (création de sites touristiques constructions d'hôtel et institutions de loisir), ainsi qu'aux structures scolaires
- financer tout projet social jugé rentable pour le CFC, après avis conforme du Conseil d'Administration ;
- collecter et recevoir, en vue de faciliter l'accès à la propriété immobilière, l'épargne des personnes physiques et morales. A cet effet, le CFC peut consentir des prêts à moyen et long termes par engagements, avals ou escomptes ;
- racheter les créances relatives à l'habitat social des banques commerciales ;
- accomplir toutes opérations bancaires, financières et immobilières se rattachant directement ou indirectement à l'objet ci-dessus

b. Ses réalisations

Depuis sa création en 1977 jusqu'en 2013, le Crédit Foncier du Cameroun a octroyé des prêts pour un montant total de plus de 261 milliards de FCFA ayant servi à l'aménagement de 15 700 lots et la construction d'environ 69 500 logements.

Ces financements ont permis la création et/ ou le développement :

- De nouveaux quartiers dans le secteur groupé
- Yaoundé : Biyem-Assi, Mendong, Nsimeyong, Nkomo-Okoui , cité verte , Olembé I , Odza
- Douala : Cité des Palmiers, Bonnamoussadi ,Makepe , Kotto, Mbanga , Japoma.
- Des lotissements aménagés où chaque acquereur peut accéder à son logement individuel :
- Yaoundé : Odza, Nyom II, Messamendongo , Nsimeyong , Biyem-Assi ;
- Douala : Bonamoussadi , Makepe , Kotto , Mbanga – Japoma , Ndogpassi ;
- Kribi : Bwambe Beach .

- Des équipements communaux générateurs de revenus
- Des gares routières à Bertoua et Foumban
- Des marchés à Banganté , Meyomessala , Mbanga , Mbouda et Edéa ;
- Une auberge à Belabo.
- Des ensembles immobiliers dans certains chefs-lieux de Région: Garoua, Maroua, Ebolowa ;
- Des financements dans les secteurs diffus

1.1.2. Situation géographique

En tant qu'entreprise parapublique, l'entreprise Crédit foncier du Cameroun est installée sur l'ensemble du territoire national et détient une agence dans chaque chef lieu de région du pays

1.2 Les organes de gestion

Ces organes sont liés par des liens hiérarchiques à plusieurs niveaux en fonction des différentes tâches à eux assignées. En entre autre, nous avons :

- De la direction générale
- des conseillers techniques
- de la direction des études, de la coopération et suivi
- de la direction de l'audit internes risques et de la conformité

de la cellule de communication

- de la sous-direction du courrier et de la relance
- de la relation commerciale
- de la direction du crédit
- de la direction du recouvrement, des affaires juridiques et du contentieux
- de la direction des finances, du budget et de la comptabilité
- de la direction des affaires générales
- du réseau commercial

2. RAPPEL DE LA PROBLÉMATIQUE ET DES PROPOSITIONS DE RECHERCHE

Il est question ici de rappeler le problème proprement dit, les questions de recherche et objectif de notre travail.

2.1 Problème et questions de recherche

Le problème soulevé ici est celui de la non visualisation des informations à l'entreprise Crédit foncier du Cameroun. Nous servons de la définition de GIRAULT(1961) pour qui l'information est « *un renseignement utile, précis, exploitable représentée sur un support (écrit, oral, visuel) susceptible de permettre une prise de décision* », mettant ainsi un accent particulier sur la *représentation visuelle de l'information*, nous nous posons la question suivante : Dans quelle mesure la visualisation des informations influence-t-elle l'efficacité du travail administratif ?

De cette question principale, découlent des interrogations subsidiaires suivantes :

- quels sont les méthodes de visualisation des informations dans l'entreprise ?
- l'usage des outils de visualisation des informations influence-t-il l'efficacité du travail administratif dans l'entreprise ?

Ainsi, notre objectif dans cette étude est de montrer comment la visualisation des informations influence sur l'efficacité du travail administratif dans une entreprise en général et particulièrement au Crédit foncier du Cameroun. En d'autres termes, il s'agit :

- d'identifier les méthodes et outils de visualisation des informations,
- de montrer l'impact de la numérisation des documents sur l'efficacité du travail administratif.

2. 2 Rappel des propositions de recherche

Selon le LAROUSSE, une proposition dépendante est « *une proposition initiale à partir de laquelle on construit un raisonnement ; c'est une supposition, une éventualité* ».

C'est ainsi que pour répondre aux questions de recherche, nous avons émis la proposition principale suivante : l'applicabilité des méthodes de visualisation et l'usage des outils de visualisation influencent l'efficacité du travail administratif dans l'entreprise.

A cette proposition principale, se joint une proposition rivale selon laquelle l'applicabilité des méthodes de visualisation et l'usage des outils de visualisation ne suffisent pas pour influencer l'efficacité du travail administratif.

SECTION 2 : MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE : LA MÉTHODE DE CAS

La méthodologie traduit la démarche et les outils utilisés pour atteindre les objectifs fixés dans une étude ou une recherche. L'objectif fixé dans cette section est de présenter la méthode utilisée pour éprouver nos propositions ainsi que les outils mobilisés.

1. CANEVAS DE LA RECHERCHE : la méthode de cas

La particularité de la méthode de cas dans une approche qualitative se justifie par la latitude donnée aux acteurs de s'exprimer librement. À la différence de la méthode quantitative qui s'appuie sur les statistiques, dans la méthode de cas l'accent est mis sur l'objet de la recherche et corpus empirique.(Pires, 1997).

1.1 *Choix du type de cas* : Le cas unique

Le chercheur selon son approche, peut opter pour le cas unique ou sigle case (il s'agit de mener son enquête sur une personne, un établissement, une organisation, un site) ou alors le cas multiple ou multi-site (il s'agit de mener son enquête sur un groupe de personnes, un ensemble d'établissement, des groupes d'organisations). Le choix du type de cas va alors dépendre de la capacité à apporter une meilleure compréhension au phénomène à étudier. Nous avons porté notre choix sur le secteur des services, spécialement dans l'entreprise Crédit foncier du Cameroun.

1.2 Modalités d'accès au terrain

L'échantillon est une portion représentative d'un ensemble. Pour (AKTOUF, 1987), « dans un processus de recherche, il n'est pas possible de faire des mesures ou des observations sur l'ensemble des objets ou des personnes concernées par le sujet ; il est nécessaire d'en extraire un échantillon ». L'échantillon est en outre tout sous-ensemble sur lequel porte l'étude. De ces définitions, il ressort que l'échantillon est une partie restreinte de la population cible sur laquelle sera basée notre étude.

Les unités d'analyses sélectionnées appartiennent à la population du Crédit foncier du Cameroun. Nous avons sélectionnés cinq services dans lesquels nous avons menés notre étude : le chef de la cellule communication, le sous-directeur du courrier et de la relance, le sous-directeur des ressources humaines, le sous-directeur du patrimoine et des archives, le sous-directeur de l'informatique .Les rencontres se faisaient sur rendez-vous ou de façon spontanée.

1.3 Recrutement de cas

Pour mieux étudier ce phénomène, nous avons interrogé cinq chefs de service le chef de la cellule communication, le sous-directeur du courrier et de la relance, le sous-directeur des ressources humaines, le sous-directeur du patrimoine et des archives, le sous-directeur de l'informatique . Les chefs de service parce que ce sont les principales personnes chargées de la gestion des informations au crédit foncier du Cameroun.

2. RECUEIL EFFECTIF DES DONNEES

L'analyse de contenu pour (AKTOUF, 1987) est « une technique de recherche pour la description objective, systématique de contenu manifeste des communications ayant pour but de les interpréter ». Cet auteur rappelle que l'analyse de contenu est une technique pouvant servir à traiter tout matériel de communication verbale, valoriser les outils créés par le chercheur.

Dans le cadre de cette étude, nous avons eu recours à des entretiens face à face basés sur le guide d'entretien élaboré au préalable.

2.1 L'entretien

Pour obtenir les données, nous avons eu recours aux entretiens semi-directifs à but de recherche. En effet, l'objectif de l'entretien semi directif est de recueillir le discours spontané mais orienté par les questions du chercheur. Il est précédé d'un guide d'entretien. C'est dire que le chercheur élabore au préalable des thématiques ou items sur lesquels il souhaite interroger. Les questions du chercheur ne sont pas dans un ordre pré-connu, mais il saisit une opportunité en fonction du discours du répondant.

L'entretien semi-directif est utilisé lorsque le chercheur vise à approfondir et ou vérifier certains aspects particuliers de la vie du sujet par rapport à son étude. Ce type d'entretien est centré sur le recueil de l'expression des acteurs (sentiments, idées, émotions). Par rapport à une trame générale, construite à partir du questionnement de l'évaluation (guide d'entretien).

L'utilisation de l'entretien semi directif comme instrument de recherche, exige donc la prise en compte et le respect d'étapes importantes.

2. 2 le guide d'entretien

Le guide d'entretien varie en fonction du niveau de structuration de l'entretien. Il permet de débattre sur un sujet précis en allant en profondeur sur les informations recherchées car le sujet interviewé a la possibilité de s'exprimer librement sur le sujet de l'étude. Outil de collecte approprié dans la méthode qualitative, il peut être accompagné d'un protocole d'entretien. L'entretien peut de ce fait être non directif, directif ou semi-directif.

Dans le but de recueillir les informations pertinentes relatives à la visualisation et au travail administratif, nous avons opté pour le guide d'entretien, question de comprendre la réalité de ce problème sur le terrain. Les entretiens semi-directif nous ont semblé opportuns pour cette étude car favorisant le recueil des témoignages spontanées de la personne interrogée.

2. 3 la pré-enquête

La pré-enquête nous permet d'évaluer la sensibilité, la validité et la compréhension des questions, ceci afin d'élaborer l'enquête définitive. La pré-enquête est en fait une étape préliminaire et préparatoire de l'instrument d'enquête afin qu'il soit opérationnel.

Nous nous en sommes servi afin de donner l'occasion d'évaluer non seulement les capacités des enquêtés à répondre clairement aux questions, mais de procéder soit à

l'annulation, à la modification soit encore à la reformulation de certaines questions suite à des insuffisances relevées tel que la mauvaise compréhension de certaines questions.

Ainsi, Pour s'assurer que notre guide d'entretien allait bien être compris par nos enquêtés nous l'avons mis à la disposition de plusieurs camarades de classe l'ont relu en apportant des corrections et certains éléments nouveaux. Par la suite, il a été présenté pour correction définitive avant d'être administré à l'échantillon.

2.4 Les difficultés rencontrées

Avec les occupations multiples des employés, il a fallu prendre plusieurs rendez-vous afin d'avoir des entretiens, ce qui n'était pas toujours facile. Il a fallu faire des aller et retour sans être reçu avec les multiples occupations des employés. Cela se ressent également sur le nombre de personnes à interroger qui était de sept au départ mais qui n'a pu être respecté à la fin. L'élaboration du guide d'entretien n'a pas été aisée car, la nécessité de comprendre le processus méthodologique et de se mettre à la place de l'interviewé pour s'assurer que les questions étaient facilement compréhensibles nous a fallu plusieurs corrections.

3. LA MÉTHODE DE TRAVAIL SUR LE TERRAIN

Il s'agit de présenter la capacité d'écoute et le déroulement des entretiens.

3.1 La capacité d'écoute : une qualité nécessaire au déroulement de l'entretien

Lors des entretiens il faut bien écouter son interlocuteur en lui accordant toute son attention, il faut observer par ailleurs tout autour de soi pour avoir une information complète. C'est dans ce registre que s'inscrit (BILOA C. N., 2014) en ces termes : « il s'agit tout d'abord de savoir écouter. Le chercheur risquant de se trouver piégé par ses propres idéologies ou conceptions de la réalité. Au-delà du maintien d'un effort de compréhension, le chercheur doit contrôler ce qui se passe au cours de l'entretien sans distraction, ni erreur d'interprétation ».

Il en ressort que la bonne conduite d'un entretien nécessite l'implication du chercheur s'il veut avoir l'information utile à travers sa capacité d'écoute et une observation. Cette capacité a été d'une utilité lors de nos différents entretiens car, il était aisé pour nous de comprendre ce que voulait dire l'interviewé et lui donner certaines informations

complémentaires quand c'était nécessaire. L'observation a été un élément accompagnateur lors de ces différents entretiens par une orientation sur certaines questions ou une note rapide de certains manquements en vue de poser des questions pour amples explications.

Bref, une bonne écoute doit s'accompagner de l'observation pour mieux associer les paroles à certains actes et avoir une information pertinente et utile dans note recherche.

3.2 Le déroulement des entretiens

La collecte a été faite cas par cas et de façon progressive en ayant recours à plusieurs techniques comme la discussion, les entretiens et les observations. Nous sommes repartie sur le terrain chaque fois que cela était nécessaire.

Ces entretiens se sont déroulés sur la base d'un guide d'entretien à l'issue duquel le mode d'échange utilisée lors des entretiens a été l'interaction.

Tableau 3. 1 : Listing du timing lors des entretiens

Les entretiens ont débuté par les cas 1 et 5, l'échange à durée respectivement 50 minutes et 60 minutes. Au fil du temps, les échanges ont pris de l'intensité et nous avons pris les notes sur le guide conçu à cet effet. Nous sommes revenues quelques jours par la suite, après prise de rendez-vous chez les cas 2, 3 et 4. Le cas 3 très occupé, après 30 minutes d'échange à suggérer un autre rendez- vous pour terminer la discussion car ayant une réunion urgente. Par contre les entretiens avec les cas 2 et 4 ont couru jusqu'au bout prenant respectivement 60 minutes et 70 minutes, nous avons rencontré le cas 3 comme prévu qui nous a accordé 60 minutes nous permettant ainsi d'achever l'échange. Ce jour nous avons profité de l'occasion pour nous rapprocher également du cas 1 pour quelques informations supplémentaires, ce qui lui a fallu nous accorder encore 30 minutes de son temps. Au total, sept entretiens ont été réalisés auprès de cinq chefs de services.

Il faut vérifier par la suite la durée moyenne des entretiens telle que définie par (Ngnintendem, 2017). Pour cet auteur, le temps maximal requis d'une séance d'un entretien directif ou semi-directif par personne varie entre 30 et 90 minutes. Nous pouvons affirmer que la durée de nos entretiens a respecté cette théorie.

Tableau 3. 2 : Vérification de la durée moyenne des entretiens

Nombre total d'entretien	Durée des entretiens	moyenne
7	360 minutes	51 minutes

Source : par nos soins

En définitive, ce chapitre traite de la méthodologie de notre étude en insistant sur une présentation du cadre d'étude, de l'outil utilisé lors des entretiens. Le protocole des entretiens face à face avec cinq chefs de services est ainsi présenté. Par ailleurs, les notes prise lors des différents entretiens vont servi au chapitre suivant à l'analyse.

CHAPITRE IV : MISE EN EVIDENCE DE LA RELATION ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

Le but de toute recherche est de résoudre un problème posé au début. L'objectif quant à lui est d'agir sur le problème afin de mettre au point des solutions efficaces capables de résorber au maximum le problème traité. Ainsi, après la présentation de la démarche méthodologique au chapitre précédent, il est question ici de présenter le procédé de restitution des données recueillies sur le terrain, l'interprétation qui permettra de formuler les recommandations.

SECTION 1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES DONNEES RECUEILLIES

La collecte des données terminée sur le terrain, il faut procéder à l'analyse. Cette analyse est structurée en deux sous-ensembles à savoir l'analyse intra-cas et l'analyse inter-cas.

1. L'ANALYSE INTRA-CAS DES ENTRETIENS ET RAPPEL DU PROCESSUS D'INTERPRÉTATION

Le déroulement des entretiens s'est fait par la prise de rendez-vous au préalable avec les chefs des différents services. Les chefs services concernés ici sont les chefs de la cellule communication, le sous-directeur du courrier et de la relance, le sous-directeur des ressources humaines, le sous-directeur du patrimoine et des archives, le sous-directeur de l'informatique

Concernant le rappel des phases du processus d'interprétation, un récapitulatif du processus d'analyse est fait pour conduire facilement notre travail.

Tableau 4. 1 : Les différentes phases du processus d'interprétation des données

PHASES	ETAPES
Collecte des données	Observations Entretiens Discussion Prise de notes
Analyse des données	Analyse cas par cas Identification des items Association des items au verbatim
Interprétation des résultats	Comparaison inter-cas Mise en évidence de l'importance des mots Résultats Généralisation de la théorie

Nous avons terminé avec la collecte des données, il est nécessaire à présent de procéder à l'analyse des données en se basant sur ce canevas établi. Pour ce faire, les noms d'emprunt regroupés en unités d'analyses ont été donnés aux différents interviewés pour conserver l'anonymat. Il s'agit de l'unité d'analyse 1, unité d'analyse 2, unité d'analyse 3, unité d'analyse 4, unité d'analyse 5 respectivement suivant le déroulement des entretiens.

Dû au fait que nous sommes dans un cas unique, nous procédons à l'analyse de chaque unité d'analyse. Pour cela, nous avons effectué une analyse manuelle dans laquelle les propos sont regroupés sous forme d'item récapitulés dans des tableaux d'analyse suivants :

Tableau 4. 2 : Unité d'analyse 1

Catégories	Items	Verbatims
TRAITEMENT DE L'INFORMATION	Source interne et externe	gérants, des magasiniers, des fournisseurs et partenaires
	Nature de l'information	nous traitons des informations textuelles et chiffrées
	Perception positive de la visualisation	visualiser l'information c'est la rendre facilement perceptible
	Outils de visualisation utilisés	nous utilisons les graphiques et les tableaux pour visualiser nos informations
	Connaissance limitée des méthodes et circonstance d'utilisation	Utilisation des tableaux pour les informations chiffrées et des graphiques quand il y a des comparaisons à faire
	Usage du tableur	Excel
	Equipment informatique	possession des ordinateurs, imprimantes, scanner
	Organisation du travail	bonne repartition du travail
EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	Perception incomplète de la notion d'efficacité	atteinte des objectifs
	procédé de traitement des informations	traitement manuscrit et numérique des informations
	organisation du travail	répartition du travail
	organisation du travail	planification des tâches
	prise en compte de la planification	non-respect de la planification
	appreciation personnelle du travail	satisfaction de son travail
	appreciation du travail	enregistrement des plaintes
	provenance des plaintes	gérants, clients et supérieurs hiérarchiques
	motifs des plaintes	retards de livraison et de traitement des informations
	atteinte des objectifs	Parfois
	adaptation face aux critiques	essaye d'amélioration du travail à partir des plaintes
	Archivage	numérique / manuel
FACTEURS INFLUENCANT L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	recherche des documents	pas toujours aisée
	temps de recherche	01 à 04 minutes
Avis	Il faut que hiérarchie s'arrange à organiser des séances de formation du personnel, mette un accent sur l'écoute et prennent les critiques en compte.	

Une quantité importante d'informations textuelles et chiffrées sont traitées par ce cas. Cependant, ayant une bonne perception de la visualisation, il utilise les tableaux et les graphiques pour les visualiser car ne connaissant pas les plannings. Cette visualisation est faite à partir du logiciel Excel.

Tableau 4. 3 : Unité d'analyse 2

Catégories	Items	Verbatims
TRAITEMENT DE L'INFORMATION	Source interne et externe	Les fournisseurs, l'entreprise
	Nature de l'information	Chiffrées
	Mauvaise perception de la visualisation des informations	Résolution des problèmes au jour le jour stockage et enregistrement des informations
	Outils de visualisation utilisés	graphiques en bâton et tableaux
	mauvaises connaissance des méthodes et circonstance d'utilisation	Aucune maîtrise
	usage du tableur	Excel
	Equipments	Ordinateurs, imprimantes, registre
	Organisation du travail	Répartition du travail
EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	bonne perception de la notion d'efficacité	capacité à bien faire son travail à temps et au moindre coût
	procédé de traitement des informations	Traitement manuscrit et numérique des informations
	Planification des taches	Les tâches sont planifiées
	non-respect fréquent de la planification	La planification faite n'est pas toujours respectée
	appreciation personnelle du travail	Satisfaction de son travail
	Mauvaise appreciation du travail	Enregistrement des plaintes inevitable
	provenance des plaintes	Supérieurs hiérarchiques et employés
	motifs des plaintes	Déformation des informations et lenteur
	atteinte des objectifs	Pas mensuel mais annuel
	méthodes pour rendre le travail efficace	Je planifie les activités, un plan de travail journalier et le point du travail en fin de journée
	Archivage	Numérique / manuel
FACTEURS INFLUENÇANTS	Recherche des documents	Aisée
	Temps de recherche	01 minutes
AVIS	Motiver le personnel, augmenter les salaires, donner les médailles de travail et primes de fin d'année ainsi que les primes d'ancienneté	

Cet interviewé traite une quantité importante d'information chiffrées. N'ayant aucune maîtrise s'agissant des méthodes et circonstances d'utilisation des outils de visualisation, il utilisa tout de même des graphiques et des tableaux qu'il réalise à partir d'Excel.

Tableau 4. 4 : Unité d'analyse 3

Categories	Items	Verbatims
TRAITEMENT DE L'INFORMATION	Source interne	l'entreprise
	Nature de l'information	Textuelles et chiffrées
	Mauvaise perception de la visualisation des informations	consigner les documents dans des documents et les ranger
	Outils de visualisation utilisés	les tableaux
	Mauvaise connaissance des Méthodes et circonstance d'utilisation	tableaux préconçus pour chaque boutique et ensuite pour chaque ville
	Gestion de base de données	Gestrans
	Equipement	Ordinateurs, imprimantes, scanner boîtes à archive...
EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	Bonne perception de la notion d'efficacité	bien faire son travail tout en respectant les contraintes de temps et en minimisant les coûts
	Procédé de traitement des informations	traitement numérique
	Gestion des informations traitées	transmission / diffusion
	Planification des tâches	les tâches sont planifiées
	Non-respect fréquent de la planification	la planification faite n'est pas toujours respectée
	Appreciation personnelle du travail	satisfaction de son travail
	Mauvaise appreciation du travail	Enregistrement des plaints
	Provenance des plaintes	Supérieurs hiérarchiques et employés
	Motifs des plaintes	lenteur, défaillance des logiciels ou incompréhension
	Atteinte des objectifs	Objectifs mensuels atteints
	Méthodes pour rendre le travail efficace	prise en compte des critiques
	Archivage	numérique / manuel
FACTEURS INFLUENÇANT	Recherche des documents	Pas du tout aisée
	Temps de recherche	05 à 10 minutes
AVIS	Augmenter le personnel, mettre plus l'accent sur les profils des employés recrutés, écouter les doléances des employés	

Ici, seules les informations internes à l'entreprise sont traitées. Ces informations étant de nature chiffrées et textuelles, il n'utilise que les tableaux, n'a pas connaissance des autres outils de visualisation ainsi que de leur méthodes et circonstances d'utilisation.

Tableau 4. 5 : Unité d'analyse 4

Catégories	Items	Verbatims
TRAITEMENT DE L'INFORMATION	Source interne / externe	Employés, tous les services de l'organisation, la CNPS...
	nature de l'information	Les plus souvent textuelles
	perception incomplète de la visualisation des informations	Ressortir les informations utiles du vrac
	connaissance des outils de visualisation	Tableaux, graphiques, plannings
	mauvaises connaissance des méthodes et circonstance d'utilisation	Tableaux et un peu les graphiques, aucune maîtrise des plannings
	Équipement informatique	Ordinateur, imprimante, scanner, copieur
	Logiciels	Word, Excel
	Moyen pour faciliter le traitement des informations	Bureau équipé de deux ordinateurs, un téléphone rechargé chaque mois, une imprimante, des logiciels appropriés
EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	perception incomplète de la notion d'efficacité	Bien faire le travail assigné et maximiser les efforts pour accroître le rendement de la structure
	procédé de traitement des informations	Enregistrement dans le registre puis traitement immédiat ou ultérieur, classement
	gestion des informations traitées	Classement ou transmission
	Archivage	Le plus souvent manuel
	planification des tâches	Les tâches sont planifiées
	non-respect fréquent de la planification	La planification faite n'est pas toujours respectée
	appreciation personnelle du travail	Satisfaction partielle de son travail
	mauvaise appréciation du travail	Enregistrement des plaints
	provenance des plaintes	des supérieurs hiérarchiques et beaucoup plus des subordonnées
	motifs des plaintes	Les employés se sentent laissés et trouvent que leurs doléances ne sont pas pris en compte
	atteinte des objectifs	Atteinte partielle des objectifs
	méthodes pour rendre le travail efficace	Essaye de prise en compte des critiques
	Archivage	Le plus souvent manuel
FACTEURS INFLUENÇANT	recherche des documents	pas du tout aisée
	temps de recherche	05 à 10 minutes en moyenne
AVIS	Augmenter le personnel, organiser des séances de formation des employés pour qu'ils s'adaptent à la technologie.	

Dans ce cas, une masse importante d'informations provenant de l'intérieur et de l'extérieur sont traitées. Cependant, ce cas a une connaissance des outils de visualisation, mais ne maîtrise pas toutes leurs méthodes et circonstance d'utilisation. Il utilise Word et Excel pour réaliser les tableaux et les graphiques.

Tableau 4. 6 : Unité d'analyse 5

Catégories	Items	Verbatims
TRAITEMENT DE L'INFORMATION	Source de l'information	Interne et externe
	Nature de l'information	Textuelle, chiffrées et visuelles
	Bonne perception de la visualisation	Représentation visuelle des informations utiles sur un support
	Bonne connaissance des outils de visualisation	Tableaux, graphiques, plannings
	Connaissance limitée des méthodes et circonstances d'utilisation	Tableaux pour des données chiffrées et de comparaison ainsi que les graphiques
	Équipement informatique	Ordinateur, imprimante, scanner, copieur
	Logiciels	Word, Excel
	Moyen pour faciliter le traitement des informations	Ordinateur + logiciel, imprimante, scanner, copieur
EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	Bonne perception de la notion d'efficacité	Bien travailler tout en veillant à minimiser les coûts et en respectant les contraintes de temps
	Procédé de traitement des informations	Après la collecte, on procède au tri, on organise selon le service et le domaine, ensuite on traite
	Gestion des informations traitées	Transmission
	Planification des tâches	Les tâches sont planifiées
	Non-respect fréquent de la planification	La planification faite n'est pas toujours respectée
	Appréciation personnelle du travail	Satisfaction de son travail
	Mauvaise appréciation du travail	Enregistrement des plaintes
	Provenance des plaintes	Employés et du supérieur hiérarchique
	Motifs des plaintes	Retard de traitement de certains travaux et l'oubli
	Atteinte des objectifs	Avec parfois des retards
	Méthodes pour rendre le travail efficace	Utilisation d'une feuille de route et des critiques
	Archivage	Manuel et numérique
FACTEURS INFLUENÇANTS	Recherche des documents	Facile
	Temps de recherche	01 à 02 minutes
AVIS	Créer un service développeur recherché et recycler le personnel de temps en temps.	

Ici, les informations traitées sont de nature textuelle et chiffrées provenant de l'intérieur et de l'extérieur de l'entreprise. Il y'a une bonne connaissance des outils de visualisation, mais pas de leurs méthodes d'utilisation. Alors seul les tableaux et les graphiques sont utilisés à l'aide des logiciels Excel et Word.

Nous avons ainsi récapitulé les propos de chaque interviewé dans les tableaux précédant en nous basant sur les points clés des items. Les services approvisionnement, comptable, exploitation, ressources humaine et administratif ont été mis en valeur lors de ces entretiens. Nous procédons à présent à une comparaison des différents cas.

2. L'ANALYSE INTER-CAS

Cette analyse permet de comparer les propos de différentes des 05 personnes interviewées afin de dégager les similitudes entre les propriétés.

Tableau 4. 7 : Récapitulation des propriétés des unités d'analyse

CATEGORIES	SOUS - CATEGORIES	Unite d'analyse 1	Unite d'analyse 2	Unite d'analyse 3	Unite d'analyse 4	Unite d'analyse 5
TRAITEMENT DE L'INFORMATIO N	Source	Interne et externe	Interne et externe	Interne	Interne et externe	Interne et externe
	Nature des informations	Textuelles et chiffrées	Chiffrées	Textuelles et chiffrées	Textuelles	Textuelles, chiffrées et visuelles
	Perception de la visualisation	Synthétisation de l'information		Saisie et rangement des information	Trie des informations	Représentation visuelle des informations utiles sur un support
	Outils de visualisation connus	Les graphiques et les tableaux	Graphiques en bâton et tableau	Tableaux	Tableaux, graphiques et plannings	Tableaux, graphiques et plannings
	Connaissance des méthodes et circonstances d'utilisation des outils de visualisation	Tableaux pour les informations chiffrées et graphiques lorsqu'il faut faire des comparaisons	Choix de l'outil en fonction du cas	Utilisation des tableaux préconçus	Moyenne maîtrise des tableaux et des graphiques	Tableaux pour les informations chiffrées et graphiques pour les comparaisons
	Equipements informatiques	Ordinateurs Imprimantes Scanner	Ordinateur Imprimante	Ordinateur Imprimante Scanner	Ordinateur Imprimante Scanner copieur	Ordinateur Imprimante Scanner copieur
	Logiciels utilisés pour la visualisation des informations	Excel	Excel	Gestrans	Excel Word	Excel Word
Organisation du travail	Bonne répartition du travail	Répartition du travail				

Tableau 4. 8 : (Suite et fin) Récapitulation des propriétés des unités d'analyse

CATÉGORIES	SOUS-CATÉGORIES	Unité d'analyse 1	Unité d'analyse 2	Unité d'analyse 3	Unité d'analyse 4	Unité d'analyse 5
EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	Perception de la notion d'efficacité	Atteinte des objectifs	Exécution du travail en tenant compte du temps et des coûts	Exécution du travail au moindre coût	exécution du travail pour accroître le rendement	Exécution du travail dans les délais et au moindre coût
	Procédés de traitement des informations	Traitement manuel et numérique	Traitement manuel et numérique	Traitement numérique	Manuel et numérique	Traitement manuel et numérique
	Planification des tâches	Oui	Oui	Oui	Oui	oui
	Respect de cette planification	Non	Parfois	Parfois	Pas toujours	Pas toujours
	Appréciation personnelle du travail	Satisfait	Satisfait	Satisfait	Un peu satisfait	Satisfait
	Appréciation du travail par les autres	Enregistrement constant des plaintes	Les plaintes sont inévitables	Réception des critiques	Plaintes constantes	Plaintes constantes
	Provenances plaintes	Gérants, clients et supérieurs hiérarchique	Employés et supérieur	Employés	employés et supérieurs	Des employés et du chef
	Motifs	Retard dans le traitement des informations et omissions	Déformation des informations et lenteur	Lenteur défaillance des logiciels	Négligence des employés	Retard dans le traitement de certains travaux et oublies
FACTEURS INFLUENÇANT L'EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	Recherche des document	Pas toujours aisés	Aisée	Pas du tout aisée	Pas du tout aisée	Facile
	Temps moyen de recherche	01 à 04 minutes	01 minute	05 à 10 minutes	05 à 10 minutes	01 à 02 minutes

Quatre des cinq services parcourus traitent des informations venant de l'intérieur et de l'extérieur de l'entreprise, correspondant à 80 %. Ceci indique la masse importante d'information traitée. Concernant la nature, trois des services soit 60 % ont à faire aux informations chiffrées et textuelles ce qui montre la variété des outils de visualisation qui doivent être utilisés. Parlant de l'idée qu'ont ces responsables de la notion de visualisation, deux personnes soit un pourcentage de 40 % ont une idée acceptable de cette notion, ce qui veut dire qu'ils ne connaissent pas déjà ce que veut dire visualiser les informations. Ces cinq responsables connaissent chacun en moyenne deux outils de visualisation sans toutefois maîtriser leurs méthodes et circonstances d'utilisations. Par conséquent, vu la nature des informations dont ils traitent et leurs sources, leur connaissance est limitée. Chaque service est équipé d'un ordinateur disposant également des logiciels appropriés, ce qui implique que l'entreprise met à la disposition des employés le matériel nécessaire pour le travail.

Deux répondants sur cinq soit 40 % ont une perception positive de la notion d'efficacité et quatre soit 80 % traitent les informations de manière numérique et manuelle. Tous ces répondants font une planification journalière de leurs tâches mais celle-ci n'est pas toujours respectée au courant de la journée. Tous disent être satisfait de leur travail tout en reconnaissant que les employés et les supérieurs se plaignent. Ce qui remet en cause leur efficacité dans le travail.

Trois chefs de service, soit 60% affirment que la recherche des documents lors de l'utilisation n'est pas aisées ce qui remet toujours en cause leur manière de traiter les informations.

Au bout de toute cette interprétation, il ressort que les responsables de service traitent une masse importante d'informations chiffrées et textuelles et ont une perception limitée de la visualisation. Ceci dit, ils ne maîtrisent pas tous les outils de visualisation des informations, encore moins leur méthodes et circonstances d'utilisations. Cela se répercutant sur leur travail par le fait que les employés ainsi que les supérieurs se plaignent des retards dans l'exécution des travaux et des pertes d'information. En plus, le temps de recherche des documents est assez long.

Il est question à présent de mettre en évidence la relation entre cette absence de visualisation et l'efficacité du travail administratif en entreprise.

SECTION 2 : IDENTIFICATION DES PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

Nous passons par un décompte fréquentiel qui consiste à effectuer un dénombrement de la fréquence d'apparition des sous-catégories ressortant de l'analyse inter-cas dans le but de garantir le traitement de l'information. Cette étape permet de ressortir les similitudes et les différences.

1. IDENTIFICATION DES PROPRIETES SIMILAIRES

C'est un procédé basé sur le dénombrement de la fréquence d'apparition des items dans l'analyse inter-cas. Pour le faire, nous nous sommes appuyée sur la proposition de communication de (BILOA C. F., 2018) au 10^{ème} Colloque de Dakar. Cette étape consiste à compter le nombre de fois qu'un item apparaît et le nombre total de personnes l'ayant choisi. Si par exemple, nos cinq interviewés ont évoqué un item identique, la croix est mise au-dessous du chiffre cinq et ceci indique que tous nos cas considèrent que cet item est très important et l'interprétation est adaptée au contexte.

Tableau 4. 9 : Décompte fréquentiel

Catégories	Sous - catégories	Items	1	2	3	4	5
TRAITEMENT DE L'INFORMATION	Sources	Interne et externe				X	
		Interne	X				
	Nature	Textuelles				X	
		Chiffrées				X	
	Perception de la visualization	Représentation visuelle des informations utiles sur un support		X			
	Outils de visualisation connus	Tableaux					X
		Graphiques				X	
		Plannings		X			
	Connaissance des méthodes et circonstances d'utilisation des outils de visualisation	Tableaux					X
		Graphiques					
		Plannings					
	Equipements informatiques	Ordinateur					X
		Imprimante					X
		Scanner				X	
		Copieur		X			
Logiciels utilisés pour la visualisation des informations	Excel					X	
	Word			X			
	Gestrans	X					
Organisation du travail	Répartition du travail		X				
EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	Perception de la notion d'efficacité	Bien faire son travail tout en respectant les contraintes de temps et en minimisant les coûts		X			
	Procédés de traitement des informations	Manuel				X	
		Numérique					X
	Planification des tâches	Toujours					X
	Respect de cette planification	Parfois		X			
		Pas du tout			X		
	Appréciation personnelle du travail	Satisfait				X	
		Pas satisfait	X				
	Appréciation du travail par les autres	Plaintes					X
Provenances plaintes	Employés et supérieurs					X	
Motifs	Retard dans le traitement					X	
FACTEURS INFLUENÇANT L'EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	Recherche des documents	Aisée		X			
		Pas du tout aisée			X		
	Temps moyen de recherche	Inférieur ou égale à 2min		X			
		Supérieur à 2 minutes			X		

Source : Adapté de Biloa Fouda (2017)

Il ressort de ce décompte fréquentiel que les outils de visualisation classique sont plus connus par les répondants à l'instar des tableaux et des graphiques. Toutes les unités, soit un taux de 100% connaissent les tableaux ainsi que leurs méthodes et circonstances d'utilisation. Quatre répondants sur cinq interviewés soit un taux de 80% connaissent également les graphiques. Cependant, concernant les outils de visualisation comme les plannings, seule deux personnes soit pour un taux de 40% les connaissent ce qui doit également être pris en considération vu son importance. Ainsi, les outils de visualisation des informations chiffrées sont plus connus que les outils de visualisation des informations textuelles. D'où notre proposition 1 : L'usage des outils de visualisation influencent considérablement l'efficacité du travail administratif. Il apparait également que toutes nos unités d'analyse disposent d'équipements informatiques tel qu'ordinateur et imprimante, ce qui implique la maîtrise de l'outil informatique lors de la visualisation des informations d'où notre proposition 2 : L'usage de l'outil informatique influence considérablement l'efficacité du travail administratif. Cette proposition a toute sa place car toutes les unités interrogées affirment traiter les informations numériquement et quatre d'entre eux, en plus du traitement numérique, effectue aussi le traitement manuel. Pour ce qui est des logiciels, nous remarquons que l'usage des tableurs prime d'autant plus que les cinq interviewés l'ont souligné. Ajouté au fait que plus haut nous avons fait état de ce que l'usage des tableaux et des graphiques était prioritaire étaient les outils les plus connus, la maîtrise des tableurs est importante pour la conception des outils de visualisation classique. D'où notre proposition 3 : L'usage des tableurs et des logiciels de traitement de texte influencent considérablement dans la visualisation des informations et par conséquent sur l'efficacité du travail administratif. Nous joignons au tableur le logiciel de TT parce que, bien que seule trois cas aient fait mention, il garde tout de même son importance vue qu'il permet de concevoir les outils de visualisation moderne plus précisément les informations textuelles contrairement aux outils de visualisation classique qui permettent de représenter les informations numériques. Surtout que malgré l'usage du tableur, il apparait qu'il y'a toujours des retards dans le traitement des informations et la persistance des plaintes. Quatre répondants sur les cinq interviewés traitent des informations provenant de l'intérieur et de l'extérieur de l'entreprise, ce qui laisse voir qu'une grande masse d'informations sont traitées par ces derniers, cependant trois d'entre eux disent que lors de l'utilisation, la recherche n'est pas du tout aisée et il faut plus de deux minutes pour retrouver. Problème que la visualisation permettrait de résoudre car consiste représenter les informations écrites de manière visuelle et synthétique sur un support afin de faciliter la

perception et de gagner en temps. D'où notre proposition 4 : La visualisation des informations influence considérablement l'efficacité du travail administratif.

2. IDENTIFICATION DES PROPRIETES DES ECARTS

Bien que la visualisation des informations ait un impact sur l'efficacité du travail administratif, des éléments nouveaux ont été mis en évidence à la suite de l'analyse et viennent expliquer plus cette efficacité. Il s'agit du recyclage du personnel face à l'évolution des technologies et l'écoute des doléances des employés.

En effet, sur cinq unités interviewés, trois suggèrent le recyclage des employés face à l'évolution des technologies et deux soutiennent que l'entreprise doit mettre un accent sur l'écoute des doléances et plaintes des employés. Ces propositions sont soutenues par les propos suivants des employés interviewés :

Unité d'analyse 1 : « que la hiérarchie s'arrange à organiser des séances de formation du personnel ».

Unité d'analyse 4 : « organiser des séances de formation des employés pour qu'ils s'adaptent à l'évolution des technologies ».

Unité d'analyse 5 : « recycler le personnel de temps en temps ».

Concernant l'écoute des employés, ils affirment ceci :

Unité d'analyse 1 : que la hiérarchie mette un accent sur l'écoute du personnel et prenne les critiques en compte.

Unité d'analyse 3 : l'entreprise doit écouter les doléances des employés.

3. LIMITES DE LA RECHERCHE

Il n'est toujours pas évident de transposer les résultats de notre recherche car, à la fin de notre travail nous aboutissons à une généralisation théorique, voilà pourquoi il faut une complémentarité avec un outil de collecte quantitatif de données auprès d'un échantillon plus représentatif.

De plus notre recherche a été menée sur la base d'un cas unique, un autre chercheur pourrait également l'étendre en adoptant plusieurs cas.

4. SUGGESTIONS

Ces esquisses de solution sont de deux ordres :

4.1 A l'endroit de l'entreprise

L'entreprise gagnerait à :

- Motiver les employés par les primes de fin d'année et d'employé plus assidu ;
- Former et à recycler son personnel pour qu'il s'adapte aux nouveaux outils ;
- Évaluer régulièrement des performances de l'employé ;
- Se rapprocher plus des employés pour savoir les problèmes rencontrés sur le terrain afin d'envisager des solutions

4.2 À l'endroit du personnel du crédit foncier du Cameroun

Pour permettre à l'entreprise d'atteindre ses objectifs et surtout rendre le travail administratif efficace, le personnel doit :

- Mettre en application les connaissances apprises après une formation, un recyclage pour que la gestion de l'information soit facile ;
- S'imprégner des différents outils de visualisation des informations ;
- Utiliser ces outils pour représenter les informations surtout quand celles-ci sont en quantité importante ;
- Bien étudier le cas avant de choisir l'outil approprié et respecter ses méthodes d'utilisation.

Les suggestions qui précèdent ne sont pas exhaustives ; néanmoins, si toutes les parties concernées les prenaient en considération, elles conduiraient à beaucoup plus d'efficacité à la gestion de l'information et l'efficacité du travail administratif.

CONCLUSION GENERALE

Au terme de notre étude dont le problème était celui de la non visualisation des informations des informations identifiées à la suite d'une observation faite à l'entreprise Crédit foncier du Cameroun. Le recours à la littérature a permis de construire la problématique autour de notre thème qui s'intitule : Visualisation des informations et efficacité du travail administratif : étude appliquée au Crédit foncier du Cameroun. Le concept d'information, au cœur de tout travail administratif, constitue le fondement même de ce travail et une bonne prise de décision. L'information apparait donc comme une donnée stratégique que l'organisation doit gérer, car elle a pour but de soutenir chacune des fonctions de l'entreprise, particulièrement la fonction administrative où s'effectue en grande partie le travail administratif. Ici, intervient également la visualisation des informations qui est un moyen de les synthétiser et ainsi faciliter leur compréhension. Si pendant le traitement d'une pile d'information, un effort de synthétisation n'est mis en exergue, l'on se retrouvera en train de perdre non seulement considérablement de temps lors de l'exploitation de ces informations, mais aussi le contrôle et la conservation serait remise en question. Cette insuffisance de gestion des informations nous a permis de formuler la question de recherche suivante : dans quelle mesure la visualisation des informations influence-t-elle l'efficacité du travail administratif ?

La réponse à ce questionnement de recherche s'est construite à partir de la méthode des cas à travers l'approche du cas unique. Nous avons retenu cinq employés pour comprendre la réalité du phénomène étudié. Les données collectées sur un terrain ont été analysés à partir des intra-cas et des inter-cas en vue d'interpréter les propriétés. Les résultats après le décompte fréquentiel ont permis de confronter et valider les propositions regroupées ainsi :

- L'applicabilité des méthodes de visualisation des informations influence l'efficacité du travail administratif,
- L'usage des outils de visualisation influence l'efficacité du travail administratif.
- La numérisation des documents améliore le travail administratif

Des éléments nouveaux ont été décelés après l'analyse pour expliquer l'efficacité du travail administratif au Crédit foncier du Cameroun. Il est à relever que notre travail a des limites se justifiant par l'échantillon réduit et le type de cas. Des solutions ont été proposées pour résoudre le problème soulevé. Toutefois, une extension avec plusieurs cas d'étude et un

échantillon plus élevé pourrait produire d'autres résultats et enrichir davantage la recherche scientifique.

BIBLIOGRAPHIE

- ACTOUF. (1992). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations*. Canada: PUQ.
- AKTOUF, O. (1987). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations: une introduction à la démarche classique et une critique, les classiques des sciences sociales*. Montréal: Les presses de l'université du Québec.
- BILOA, C. F. (2018). *Guide simplifié de réalisation d'une étude de cas. application en EF et EUE*.
- BILOA, C. N. (2014). *Dynamisme entrepreneurial des femmes camerounaises: une étude de cas de développement, gestion et management*. Université de Bordeaux.
- CHASSE. (1982). *Initiation Pratique à l'Informatique*. Canada: Edition Guérin.
- Christophe, W. (2004). *information Visualization :perception for diisign*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- DAVASSE, O. G. (2002). *Gestion et Organisation*. Paris: Edition Foucher.
- DRUCKER, P. (1986). *L'Entreprise face à la crise mondiale*. Paris: Hachette.
- ESSUAN, M. L. (2011). *Traitement de l'information et satisfaction des usagers*. Enset Douala, (non publié): Memoire de DIPET 2, TAD.
- Fayol, H. (1916). *L'Administration Industrielle et Générale*. Paris: Dunod.
- GIRAULT, O. (1992). *Organisation Administrative*. Paris: Edition Foucher.
- IVAN, H. (2000). *Scott marshall graph visualization*. survey IEEE transactions.
- LAFLAMME. (1977). *Diagnostique Organisationnel et stratégie de développement: une approche globale*. Montréal: édition Gaétan Morin.
- Lindquist, E. (2011). *Surveying the World of Visualization*. Document information, HCC coombs policy forum.
- LITTRE. (2004). *dictionnaire français*. Classique Garnier.
- MIMOASSE, M. O. (2010). *Traitement des dossiers et efficacité du travail administratif*. Enset Douala (non publié): Mémoire de DIPET 2, TAD.
- Minton, L. &. (1986). *Management Science*. VOL 32, N°5, USA: INFORMS.
- NEVEU, P. (2019, mai 26). *Visualisation d'information*. Récupéré sur a-visualisation-d'information: <https://www.managementvisuel.fr/>
- Ngnintendem, L. (2017). *Organisation du travail administratif et prise de décision*. Enset Douala (non publié).

- NGOBOUGOU, G. M. (2008). *Traitement des dossier et efficacité du travail administratif*. Enset Douala: memoire Dipet 2, TAD.
- PAYETTE, A. (1989). *l'Efficacité des Gestionnaires et des Organisations*. Presse de l'université du Quebec.
- Pires. (1997). *Echantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodique, les classiques des sciences sociales*. OTTAWA: université de Québec.
- Reix, R. (1995). *Système d'Information et Management des Organisations*. Paris: Vulbert.
- Robert Kosara. (2002). *focus+ contxt taken literally*. IEEE Computer Graphics et Application (CG&A), special issue on information visualization.
- TASHE, J. N. (2008). *Gestion de l'information et performance du travail administratif*. Enset Douala (non publié): Memoire de Dipet 2 TAD.
- Vidal, S. (mai 2006). *Visualisation de l'information: un panorama d'outils et de méthodes, dossier de synthèse*. Centre National de recherche scientifique.
- Ware, C. (2004). *information Visualization: perception for design*. San Feancisco: Morgan Kaufmann.

ANNEXE

PROTCOLE D'ENTRETIEN

THEME 1 : DECOUVERTE DU CAS

1. Parlez-nous du travail administratif dans votre entreprise.....

.....
.....
.....

2. Que pensez-vous du traitement des informations ?.....

.....
.....
.....

3. Que veut dire représenter une information ?

.....
.....

THEME 2 : TRAITEMENT DE L'INFORMATION

4. Quelles sont vos sources d'information ?.....

.....
.....

5. De quelle nature sont les informations ?.....

.....
.....

6. Qu'entendez-vous par visualisation des informations ?.....

.....
.....

7. Quels sont les outils de visualisation que vous connaissez ?

.....
.....

8. Parlez-nous des méthodes et circonstances d'utilisation de ces outils.....

.....
.....

.....
.....

9. Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour visualiser les informations ?

.....
.....
.....
.....

10. Quels sont les moyens mis sur pied par votre entreprise pour faciliter le traitement des informations ?

.....
.....
.....

11. Comment percevez-vous la notion d'efficacité ?.....

.....
.....
.....
.....

THEME 3 : EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF

12. Comment procédez-vous dans le traitement des informations que vous collectez ?.....

.....
.....
.....
.....

13. Procédez-vous souvent à une planification de vos tâches ?

Si oui, cette planification est-elle respectée ?.....

14. Etes-vous satisfait de votre travail ?

.....

15. Recevez-vous des plaintes par rapport à votre travail ?

.....

Si oui, de qui ?

.....
.....

16. A quoi sont dues ces plaintes ?

.....

.....

17. Vos objectifs sont – ils atteints ?

.....

18. Que faites-vous pour rendre votre travail efficace ?

.....

.....

19. Que faites-vous des informations que vous traitez ?

.....

.....

THEME 4 : FACTEURS INFLUENCANT L'EFFICACITE DU TRAVAIL

ADMINISTRATIF

20. La recherche est-elle aisée lors de l'utilisation ?

.....

.....

.....

21. Combien de temps mettez-vous en moyenne pour rechercher un document ?

.....

22. Que proposez-vous à l'entreprise pour améliorer l'efficacité du travail administratif ?.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IDENTIFICATION

Sexe :.....

Service :.....

Poste :.....

TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	Erreur ! Signet non défini.
REMERCIEMENTS	ii
AVANT-PROPOS.....	iii
RÉSUMÉ.....	iv
ABSTRACT	v
LISTE DES ABRÉVIATIONS	vi
LISTE DES TABLEAUX	vii
LISTE DES SCHEMAS.....	viii
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
PREMIÈRE PARTIE : DESCRIPTION DU LIEN THÉORIQUE ENTRE VISUALISATION DE L'INFORMATIONS ET EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	5
CHAPITRE 1 : GÉNÉRALITÉS SUR LES CONCEPTS DE VISUALISATION DES INFORMATIONS ET EFFICACITÉ DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	6
SECTION 1 : ANALYSE DES NOTIONS.....	6
Schéma 1. 1: principes de choix d'un type de graphique	13
Schéma 1. 2: Ossature d'un planning	17
SECTION 2 : PRESENTATION DU CONCEPT D'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	18
Schéma 1. 3 : Diverses étapes du travail administratif.....	23
Tableau 1. 1 : Récapitulatif des sept questions clés	24
CHAPITRE 2 : DETERMINATION DE LA RELATION ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	27
SECTION 1 : REVUE DE LITTERATURE	27
Tableau 2. 1 : Efficacité dans l'histoire des sciences administratives.	29
SECTION 2 : IMPACT DE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS SUR L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	32
DEUXIÈME PARTIE : VERIFICATION DU LIEN ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATIONS ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	35
CHAPITRE 3 : PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE ET APPROCHE METHODIQUE.....	36

SECTION 1 : CADRE ET CONTEXTE DE L'ETUDE	36
SECTION 2 : MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE : LA MÉTHODE DE CAS	40
Tableau 3. 1 : Listing du timing lors des entretiens.....	44
Tableau 3. 2 : Vérification de la durée moyenne des entretiens.....	44
CHAPITRE IV : MISE EN EVIDENCE DE LA RELATION ENTRE LA VISUALISATION DES INFORMATION ET L'EFFICACITE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	46
SECTION 1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES DONNEES RECUEILLIES	46
Tableau 4. 1 : Les différentes phases du processus d'interprétation des données.....	47
Tableau 4. 2 : Unité d'analyse 1	48
Tableau 4. 3 : Unité d'analyse 2	49
Tableau 4. 4 : Unité d'analyse 3	50
Tableau 4. 5 : Unité d'analyse 4	51
Tableau 4. 6 : Unité d'analyse 5	52
Tableau 4. 7 : Récapitulation des propriétés des unités d'analyse	54
Tableau 4. 8 : (Suite et fin) Récapitulation des propriétés des unités d'analyse	55
SECTION 2 : IDENTIFICATION DES PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS	57
Tableau 4. 9 : Décompte fréquentiel	58
CONCLUSION GENERALE	62
BIBLIOGRAPHIE	64
ANNEXE	66
TABLE DES MATIERES	70