

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN  
*Paix - Travail – Patrie*

UNIVERSITÉ DE YAOUNDÉ I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE  
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

BP. 886 EBOLOWA/ Tél : 237 243 71 78 16

Site web : [www.enset-ebolowa.com](http://www.enset-ebolowa.com)

<mailto:ensetebwa@gmail.com>

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



REPUBLIC OF CAMEROON  
*Peace-Work-Fatherland*

UNIVERSITY OF YAOUNDÉ I

HIGHER TECHNICAL TEACHERS' TRAINING  
COLLEGE

P.O BOX: 886 EBOLOWA/ Tél : 237 243 71 78 16

Site web : [www.enst-ebolowa.com](http://www.enst-ebolowa.com)

<mailto:ensetebwa@gmail.com>

DEPARTMENT OF INNOVATION,  
COMMERCIAL TECHNIQUES AND  
INDUSTRIALIZATION

**TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES ET  
RENDEMENT DES SECRETAIRES: CAS DES  
DELEGATIONS REGIONALES DU SUD**

Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur de l'Enseignement Technique de

2<sup>ème</sup> Grade (DIPET II)

**OPTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE**

**REDIGE ET SOUTENU PAR :**

**ABEGA BINDZI Emmanuel Cédric**

Titulaire d'une Licence en Droit privé

Matricule : 19W1154

Sous la Direction de :

**Dr. ESSI BIDJA**

*Chargé de cours à l'université de Yaoundé II*



Année Académique 2020 – 2021

# SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
Partie I : Cadre théorique.....	7
CHAPITRE I : APPROCHE CONCEPTUELLE DE LA NOTION DE « SECRETAIRE ».....	9
Section 1 : Historique et définition du poste de secrétaire.....	10
Section 2 : Les contours du poste de secrétaire.....	12
CHAPITRE II : APPROCHE CONCEPTUELLE DES NOTIONS DE TECHNIQUE DE PRISE DE NOTES ET DE RENDEMENT.....	23
Section 1 : Approche conceptuelle de la notion de technique de prise de notes.....	24
Section 2 : Approche conceptuelle de la notion de rendement.....	39
Partie II : CADRE EMPIRIQUE.....	43
CHAPITRE III : CADRE D'ETUDE ET CADRE METHODOLOGIQUE .....	45
Section 1 : Cadre d'étude.....	46
Section 2 : Démarche méthodologique.....	49
CHAPITRE IV : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ANALYSE DE DONNEES ET VERIFICATION DES HYPOTHESES.....	57
Section 1 : présentation et interprétation des résultats de notre analyse de données .....	57
Section 2 : vérification des hypothèses .....	68
Section 3 : Proposition des améliorations.....	72



**A MES PARENTS**

## REMERCIEMENTS

La gratitude dit-on, est une incitation inestimable à répéter dans l'avenir peut-être avec plus de dévouement le geste plébiscité. Qu'il nous soit permis à travers ces lignes de remercier particulièrement :

⌚ **Monsieur le Dr ESSI BIDJA Jean Marcel**, chargé de cours à l'Université de Yaoundé II qui a su transcender ses multiples occupations académiques et autres pour s'intéresser à notre encadrement scientifique qui n'a pas été de tout repos ;

⌚ **Madame le Pr NDJANKOMO Essiane Salomé**, Directeur de l'ENSET D'Ebolowa et sa secrétaire particulière **Madame BELLA FOUDA Régine**, pour leur soutien inconditionnel sur les plans non seulement académiques, mais aussi extra-académique.

⌚ **Monsieur le Dr SAMBA Michel Cyrille**, notre chef de Département pour le travail qu'il a abattu et qu'il continue d'abattre pour nous, étudiants de son département.

⌚ L'ensemble du corps administratif et enseignant de l'E.N.S.E.T. qui a déployé tous les efforts pour relever le défi de faire de nous des spécialistes des questions relatives aux techniques administratives.

⌚ **Monsieur ATANGANA Jean** notre grand-père, pour son soutien financier et moral.

⌚ Nos frères et sœurs : EYENGA Fabien, MENDOUA Monique Charlene, ABEGA BEYALA Jeanne Vanessa, ABEGA BELLA Régine, ABEGA MINKOUMOU Joseph, ABEGA NDZIE Pauline Audrey, ABEGA MBALLA Marie Larissa, EKA ONDOA Josy Stéphane.

⌚ Tous ceux qui de près ou de loin ont contribué à redoubler de courage tout au long de notre formation qui n'ont pas été cités. Qu'ils trouvent dans ces écrits l'expression de notre sincère reconnaissance.

## **LISTE DES ABREVIATIONS ET SIGLES**

ENSET : Ecole Normale Supérieure de l'Enseignement Technique

DRES : Délégation régionale des enseignements secondaires

SPSS: Statistical package for social sciences

Ho : Hypothèse Zéro

Ha : Hypothèse alternative

Sténo : Sténographie

MINESC : Ministère des enseignements secondaires

QR : Question de Recherche

HR : Hypothèse de Recherche

VI : Variable indépendante

VD : Variable dépendante

P : Page

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau n° 1 : Abréviations.....	30
Tableau n° 2 : Symboles.....	30
Tableau n° 3 : Répartition des secrétaires par sexe.....	58
Tableau N° 4 : Diplôme des secrétaires .....	60
Tableau n° 5 : La technique utilisée par la secrétaire.....	63
Tableau n° 6 : autres moyens pour prendre des notes.....	64
Tableau n° 7 : Accomplissement des tâches de secrétariat.....	67
Tableau n° 8 : vitesse de rédaction des secrétaires.....	68
Tableau n° 9 : Vitesse de communication des secrétaires.....	68
Tableau n° 10 croisement des variables techniques de prise de notes et efficacité des secrétaires ..	70
Tableau n° 11 : Test de Khi-deux n°1.....	71
Tableau n° 12 : CROISEMENT DE DEUX VARIABLES.....	72
Tableau n° 13 : Test de Khi-deux n°2.....	73

## LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique n° 1 : L'âge des secrétaires.....	60
Graphique N° 2 : Ancienneté des secrétaires.....	62
Graphique n° 3 : Usage ou non des techniques de prise de notes par les secrétaires.....	63
Graphique N° 4 : La qualité de la rédaction par les secrétaires :.....	66
Graphique n° 5 : La qualité de la communication des secrétaires.....	67
Graphique n° 6 : Quantité de ressources utilisées par les secrétaires.....	69

## AVANT-PROPOS

L'école Normale Supérieure d'Enseignement Technique (ENSET) d'Ebolowa a été créée par le décret présidentiel N°2017/586 du 24 novembre 2017, portant création et organisation administrative et académique de l'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique de l'Université de Yaoundé I à Ebolowa. Sa mission essentielle est de former les professeurs de l'Enseignement technique devant être opérationnels dans les Collèges d'Enseignement Technique, dans les Lycées d'Enseignement Technique. Pour accomplir cette mission, les textes statutaires de l'ENSET exigent aux élèves professeurs en fin de formation, la production d'un mémoire de fin de formation. L'objectif de ce travail est de développer chez les futurs enseignants un esprit de recherche, de créativité et d'organisation.

Dans Cette optique, nous avons axé notre réflexion sur le thème : « Techniques de prise de notes et rendement des secrétaires : Cas des Délégations régionales du Sud ».

Ce thème part du constat que, l'accent soit beaucoup mis par les spécialistes des Techniques administratives du Cameroun sur une seule technique de prise de notes qui est la Sténographie. Ceci se manifeste par la présence de cette technique dans les programmes officiels de l'enseignement technique au détriment des autres qui n'y figurent pas.

Notre étude a pour but de souligner l'importance non seulement de cette sténographie, mais aussi de toutes les autres techniques de prise de notes pour un secrétaire dans le milieu professionnel. Le but visé est l'introduction des autres techniques de prise de notes dans les programmes officiels de formation des secrétaires.

Conscients de notre peu d'expérience dans le domaine de la recherche, nous n'avons pas pu aborder pleinement notre sujet. C'est pourquoi tout en demandant l'indulgence des spécialistes en la matière sur les lacunes que pourrait comporter notre étude, nous acceptons d'emblée les critiques et les suggestions allant dans le sens de l'amélioration.

## RESUMÉ

Sous le thème « TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES ET RENDEMENT DES SECRETAIRES : CAS DES DELEGATIONS REGIONALES DU SUD », cette étude qui a pour objectif de ressortir l'importance de toutes les techniques de prise de notes pour les secrétaires dans leur milieu professionnel, se situe dans un contexte où l'accent est mis sur une seule technique de prise de notes en milieu scolaire tout comme en milieu académique. Il s'agit de la sténographie qui, se retrouve même intégrée au Cameroun, dans les programmes officiels de formation scolaires et même académique des secrétaires au détriment des autres techniques de prise de notes sur lesquelles l'accent n'est pas particulièrement mis. Pour atteindre cet objectif, nous avons administré un questionnaire aux secrétaires des Délégations régionales du Sud dans l'optique de vérifier si les techniques de prise de notes ont un impact sur le rendement de ces employés qui occupent un rang stratégique en entreprise. Il ressort des données de nos questionnaires que, les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces et efficaces. D'où l'affirmation selon laquelle : « effectivement les techniques de prise de notes ont un impact sur le rendement des secrétaires ».

Dans le souci d'améliorer leur rendement, nous avons suggéré aux secrétaires d'utiliser d'avantage les techniques modernes de prise de notes qui, par le billet de l'intelligence artificielle, sont plus rentables que les techniques classiques de prise de notes car elles boostent leur rendement et leur allègent la tâche.

**Techniques de prise de notes, efficacité, efficience, rendement, secrétaire.**

## ABSTRACT

Under the theme "NOTE-TAKING TECHNIQUES AND SECRETARY PERFORMANCE: THE CASE OF SOUTHERN REGIONAL DELEGATIONS", this study, which aims to highlight the importance of all note-taking techniques for secretaries in their professional environment, will focus on located in a context where the emphasis is on a single note-taking technique in schools as well as in academia. This is shorthand, which is even integrated in Cameroon, in official school and even academic training programs for secretaries to the detriment of other note-taking techniques on which the emphasis is not particularly placed. To achieve this goal, we administered a questionnaire to the secretaries of the regional delegations of the South in order to verify whether note-taking techniques have an impact on the performance of these employees who occupy a strategic rank in the company. Our questionnaire data shows that note-taking techniques make secretaries effective and efficient. Hence the claim that "indeed note-taking techniques have an impact on the performance of secretaries."

In order to improve their performance, we suggested that secretaries make more use of modern note-taking techniques which, thanks to artificial intelligence, are more profitable than traditional note-taking techniques because they boost their performance and lighten their workload.

**Note-taking techniques, effectiveness, efficiency, performance, secretary**



*INTRODUCTION GÉNÉRALE*

Afin de pouvoir conserver son poste en entreprise, chaque employé a l'obligation d'être rentable c'est-à-dire contribuer à la productivité de l'entreprise ; si ceci est vrai pour les plus petits employés en entreprise, cela l'est encore autant pour les cadres aux rangs desquels figure l'assistant de direction du fait de sa position stratégique en entreprise car il est l'un des plus proches collaborateurs du Manager. A cet effet, la productivité de l'entreprise dépend sa performance. Plusieurs tâches Permettent de déterminer la performance de l'assistant Manager en entreprise ; le traitement de l'information et la qualité de la communication en entreprise nous oblige à considérer la prise de notes comme l'une des tâches les plus pertinentes pour la performance d'un assistant Manager. La prise de notes est une activité très importante ; son importance lui vient du fait que très peu de gens aient des souvenirs parfaits. Si tout le monde le faisait, les notes de réunion seraient totalement obsolètes, mais ce n'est pas le genre de monde dans lequel nous vivons. Si une réunion est particulièrement longue et compliquée, il sera facile d'oublier tous les détails. Hé, si vous ne vous souvenez même pas de ce que vous avez mangé au petit-déjeuner ou si vous avez même déjeuné, il n'est pas difficile de croire que vous oublierez de faire les choses que vous avez acceptées. C'est pourquoi nous avons besoin de notes de réunion.

Les notes de réunion gardent une trace de la participation, des décisions et des projets futurs. Elles sont utiles pour se référer et constituent une ressource importante pour toute personne qui n'a pas pu assister à la réunion mais qui a besoin de savoir ce qui s'est passé. Les notes de réunion sont également importantes pour la reddition de comptes. En cas de confusion quant à la responsabilité d'une tâche, les notes de réunion sont là pour rétablir les faits. Enfin, parfois, vous pourriez regarder en arrière sur les notes de réunion et vous rendre compte que la réunion n'était pas strictement nécessaire ; oui, cela pouvait être un e-mail ou un message. Si Cela arrive, alors ne vous en faites pas. Mais peut-être que cela peut vous aider, vous et votre équipe, à vous assurer que les futures réunions soient à la fois nécessaires et productives.

Une bonne prise de notes conditionne l'efficacité du traitement de l'information et la qualité de la communication. Cela est d'autant vrai car, lorsqu'un manager se fait représenter par son assistant, ou lorsqu'il lui donne des instructions verbalement, il est crucial pour ce dernier de prendre en note, les informations importantes afin d'en restituer la teneur aussi fidèlement que possible. Prendre des notes est une activité courante pour l'assistant du fait de sa position intermédiaire entre le responsable et destinataire des informations. Ainsi, Souvent le vieil adage « mieux vaut trop que pas assez » pousse l'assistant manager à prendre la quasi-totalité des échanges

par crainte de passer à côté de l'essentiel. La multiplicité des réunions, la nécessité de produire des informations rapidement voire en temps réel, l'importance du suivi des décisions prises en réunion imposent la maîtrise d'une technique de prise de notes synthétique par les secrétaires de direction aussi bien des entreprises privées que des entreprises publiques.

La prise de notes est une activité qui doit être menée avec délicatesse car la survie de l'entreprise en dépend parfois. Nous parlons ici des situations où le secrétaire est appelé à représenter son patron dans une cérémonie et lui fournir un rapport ou un compte rendu qui lui permettrait dans certains cas de prendre des décisions ; ou encore des situations où le Manager donne des instructions par exemple pour rédiger un courrier important pour l'entreprise. D'où la nécessité de prendre des notes qui correspondent exactement à la réalité. Et ceci n'est possible que si l'on maîtrise une technique de prise de notes car ceux qui n'en n'ont pas se sentent toujours frustrés après une réunion de ne pas avoir pu noter sur papier ou sur ordinateur/tablette tous les points importants à retenir. Ce qui pourrait être un frein pour le fonctionnement d'une entreprise. La maîtrise d'une technique de prise de notes est alors obligatoire.

Dès lors, un secrétaire qui ne dispose d'aucune technique de prise de notes peut-il être rentable ? La réponse à cette question est doublement négative car d'une part, l'absence de technique de prise de notes rend un secrétaire incompetent car il ne pourra ni respecter les instructions de son Manager, ni rédiger un compte rendu ou un rapport de réunion ni même prendre en note un discours. D'autre part, Il ne suffit pas seulement à un secrétaire d'avoir une technique de prise de notes, il faut aussi qu'il la maîtrise. Imaginez un secrétaire qui soit dans l'incapacité de retranscrire ses notes sténographiées par exemple lorsque le Directeur lui aurait donné des instructions pour un courrier d'une importance capitale pour l'entreprise, ce dernier entrainerait inéluctablement le déclin de l'entreprise. Il est alors capital pour nous de nous attarder sur les techniques de prise de notes.

Nous commencerons par ressortir la question de recherche principale avant de ressortir les questions secondaires.

Comme question de recherche principale nous avons :

***Les techniques de prise de notes ont-elles un impact sur le rendement des secrétaires ?***

Les questions de recherche accessoires qui en découlent sont les suivantes :

- ***L'usage des techniques de prise de notes par les secrétaires les rend-il efficaces ?***
- ***Les techniques de prise de notes rendent-elles les secrétaires efficaces ?***

Les questions de recherche ainsi posées nous amènent à émettre des hypothèses. Pour un ordonnancement meilleur, nous laisserons l'hypothèse principale précéder aux hypothèses secondaires.

En prélude à notre étude empirique, nous postulons principalement que :

***Les techniques de prise de note ont un impact sur le rendement des secrétaires.***

Et spécifiquement :

***-Les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces.***

***- Les techniques de prise de notes rendent également les secrétaires efficaces.***

Les hypothèses sont les relations supposées entre plusieurs variables. Une variable est définie comme une caractéristique, un attribut ou une dimension d'un phénomène observable empiriquement et dont la valeur change en fonction de l'observation. La variable est donc une composante d'une hypothèse qui varie. C'est un élément d'une hypothèse à laquelle on peut attribuer une valeur quelconque. Pour M. Angers (1992), une variable est une « *caractéristique de personnes, d'objets ou de situations liées à un concept pouvant prendre diverses valeurs* ».

Il s'agit donc d'une qualité et ou quantité pouvant varier ou fluctuer. Dans le cas d'espèce, nous en avons deux à savoir : la variable indépendante et la variable dépendante.

La variable dépendante est celle dont la valeur varie en fonction de celles des autres (variables indépendantes). Elle suit une relation de cause à effet. Dans le présent travail, la variable dépendante est intitulée « ***le rendement des secrétaires de direction des administrations publiques.*** ».

La variable indépendante est la variable dont le changement influe sur celui d'autres variables, c'est celle qui est uniquement susceptible de manipulation par le chercheur. C'est la cause présumée de la variable dépendante. Pour le cas de cette recherche, la variable indépendante considérée ici est : « ***Les techniques de prise de notes*** ».

Notre étude nous permet de poursuivre un certain nombre d'objectifs à savoir, un objectif général et d'autres spécifiques.

En général, l'objectif de notre étude est de ressortir l'importance des techniques de prise de notes pour un secrétaire dans son milieu professionnel. Et comme dans tout travail de recherche, il s'accompagne toujours des objectifs spécifiques.

L'opérationnalisation de notre objectif général nous spécifiquement amène à :

- Ressortir l'importance des techniques de prise des notes autres que la sténographie pour un assistant Manager.
- Démontrer que la sténographie qui est survalorisée en milieu scolaire n'est pas la technique la plus utilisée dans le milieu professionnel.

Un sujet de mémoire digne de ce nom doit être pertinent c'est-à-dire que l'étude qui en découle devrait avoir du sens et une certaine utilité. Notre travail de recherche présente une pertinence à la fois théorique et pratique.

Théoriquement, notre étude présente une certaine pertinence dans la mesure où les programmes de formation des secrétaires de direction de l'enseignement secondaire sont beaucoup plus pointus avec la sténographie en matière de prise de notes ; technique qui, s'accompagne de plusieurs autres techniques qui quant à elles ne figurent pas dans les programmes. On y retrouve seulement la PRP (prise rapide de la parole) pour caractériser la sténographie. Hors, toutes les techniques de prises de notes devraient être enseignées aux secrétaires de direction afin que chacun d'entre eux puisse choisir la technique qui lui est la plus favorable pour l'adopter dans ses activités quotidiennes. Le plus important ici est d'être efficace dans la prise des notes peu importe la technique que vous utilisez, et qu'elle soit classique ou moderne. On devrait surtout enseigner la prise de notes à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cela se justifie dans la mesure où ces outils s'imposent dans tous les domaines en général et en matière de prise de notes et même de leur retranscription en particulier.

Nous faisons allusion ici à la prise des notes à l'aide de son dictaphone ou de son smartphone qui, au terme de la tâche, produira des notes sous forme audio qui pourraient être retranscrites grâce à un autre outil qui pourrait être soit l'ordinateur, soit le smartphone grâce aux logiciels de reconnaissance vocale. La tâche serait alors très simple pour cet assistant managé qui n'aura plus qu'à déposer un premier appareil pour l'enregistrement, et ensuite lancer la lecture pour une retranscription automatique ; il gagnerait alors en temps et en argent. Quoi qu'il en soit, on devrait enseigner aux secrétaires de direction toutes les techniques de prise de notes et laissez à chacun la possibilité de choisir celle qu'il apportera dans le milieu professionnel pour la pratiquer.

La pertinence pratique de notre étude réside dans le fait qu'il est très important pour chaque secrétaire de savoir que, le mode contemporain est dominé par les technologies de l'information et de la communication qui s'imposent dorénavant dans tous les domaines professionnels en

général, et dans la prise de notes en particulier. En effet comme nous l'avons souligné plus haut, l'usage de ces outils constitue la meilleure technique de prise de notes. Ceci est dû au fait que l'usage des TIC pourrait être qualifié comme technique automatique de prise de notes ; car avec cette technique, l'action de l'Homme est réduite au simple contrôle et à la correction des quelques erreurs ; lui permettant ainsi de mener une autre activité simultanément à la prise et à la retranscription des notes. Contrairement à d'autres techniques qui requièrent toute l'attention de l'individu. Il y a aussi des risques de l'insuffisance voir de l'incohérence des notes prises par exemple par la sténographie ou les abréviations. Ceci est dû au fait que lors d'une réunion, les intervenants ne se rassurent jamais que le rapporteur ait pris fidèlement leur discours ou encore le manager en donnant des instructions parle sans dicter parce qu'il est généralement pressé et n'a pas le temps pour les « je ne suis pas à la ligne ». Cette phrase à elle seule rend le secrétaire incompetent. Il est alors important pour chaque secrétaire de se familiariser avec les TIC s'il veut être rentable à l'avenir.



*PARTIE I : CADRE THÉORIQUE*

Cette partie a pour objectif de familiariser le lecteur avec les concepts de ce travail de recherche. L'atteinte de cet objectif nous amènera non seulement à définir les notions de secrétaire, de techniques de prise de notes et celle de rendement mais aussi d'aborder tous les contours de ces notions ; et ceci dans le but de familiariser le lecteur avec notre thème de recherche. En l'occurrence, nous aborderons d'une part le concept de secrétaire (chapitre I) et d'autre part, ceux de techniques de prise de notes et de rendement (chapitre II).

***CHAPITRE I : APPROCHE CONCEPTUELLE  
DE LA NOTION DE « SECRETAIRE »***

## Introduction

Profession transversale par excellence, la profession de secrétaire s'inscrit dans ce qu'il est convenu d'appeler une " nébuleuse d'activités professionnelles " <sup>1</sup>. En effet, une approche globale de la profession de secrétaire s'avère un exercice difficile car sous ce vocable se retrouve une profession aux frontières mal définies, recouvrant des intitulés divers et variables en fonction des professions dans lesquelles elle s'exerce, de la nature, de l'importance du secteur d'activité et des entreprises. Cette difficulté d'identification est d'ailleurs ressentie par les intéressés eux-mêmes. La même dénomination peut recouvrir des activités voire des métiers différents allant de la simple dactylo à l'assistante de direction. Alors il sied pour nous dans ce chapitre, de nous attarder d'une part sur la définition et l'historique du poste de secrétaire (section I) et d'autre part, sur les différents contours de ce poste de travail (section II).

### Section 1 : Historique et définition du poste de secrétaire

Nous aborderons tour-à-tour l'historique du secrétariat (I) et la définition du terme secrétaire (II).

#### I- Historique du secrétariat

La fonction de secrétaire remonte d'après G. Lobjeois (1999) <sup>2</sup> aux temps des pharaons. A cette époque, on trouvait déjà des secrétaires : ce sont des scribes instruits et qui savent écrire. La maîtrise de l'écriture sera tout au long des siècles écoulés le fil conducteur du métier.

Au 19<sup>ème</sup> siècle le métier de secrétaire était surtout exercé par des hommes. Un certain nombre de grands personnages qui ont marqué l'histoire, ne savait souvent ni lire ni écrire. Le secrétaire était donc l'homme de confiance érudit qui était selon la définition du petit Robert " attaché à une personne de haut rang pour rédiger et transcrire des lettres et des dépêches officielles ". Il gérait l'écriture et le support (du papyrus au papier) au nom de celui qu'il représentait.

C'est à la fin du 19<sup>ème</sup> siècle avec l'invention de la machine à écrire puis quasiment concomitamment du téléphone, qu'une évolution significative va marquer les métiers de secrétaire.

---

<sup>1</sup> D.BOURASSEAU et F. MORACCHINI (1989), Secrétaire aujourd'hui, assistante demain – Ed D'organisation ,122 pages.

<sup>2</sup> Gérard Lobjeois, A. SCOTTO, A. COUSSOT et Éric MESSAOUDI, Etude de Métier : Les métiers du secrétariat-assistant, Paris, avril 1999, 62 pages.

La première guerre mondiale va provoquer une modification capitale de l'exercice de cette profession avec le développement massif du travail des femmes. Cette féminisation liée à l'utilisation de la dactylographie et de la sténographie marquera une première dichotomie dans les fonctions à travers l'analyse des tâches : la dactylographe proche de l'employée de bureau, et la sténodactylographe, première apparition de la notion de secrétaire généraliste. Cette dernière prédéterminera aussi la mise en place du binôme "Patron-secrétaire". Une deuxième phase historique peut être observée dans les années 1950 avec la standardisation des tâches à travers la création des pools dactylos. La profession de l'assurance en fut une illustration. Cette organisation a été remise en cause par la bureautique. En effet depuis quelques années les métiers du secrétariat connaissent une transformation de leur contenu liée essentiellement à l'introduction des nouvelles technologies. Les nouveaux outils en réduisant les contraintes des tâches d'exécution ont une incidence positive sur la productivité des secrétaires. Ils devraient dégager à terme une nouvelle phase d'évolution historique de la notion de secrétariat vers celle plus large et plus valorisante d'assistanat.

## **II- Définition du terme « secrétaire »**

Pour F. MESSANT-LAURENT (1990)<sup>3</sup>, « L'évidence est d'admettre que l'on ignore ce qui différencie une sténodactylographe d'une secrétaire, une employée de bureau d'une secrétaire, une secrétaire privée d'une assistante ». C'est la raison pour laquelle il importe pour nous de définir ce terme qui a plusieurs définitions :

Le site Internet<sup>2</sup> officeopro.com<sup>4</sup> considère le secrétaire comme un employé qui est au « service d'un autre employé ou d'un autre membre sur son lieu de travail ».

Le site internet larousse.fr<sup>5</sup> définit le secrétaire comme : « un Employé chargé de rédiger le courrier de quelqu'un, de classer ses documents, de préparer ses dossiers. Une Personne qui met par écrit les délibérations d'une assemblée, qui est chargée de son organisation, de son fonctionnement : Secrétaire de séance »

---

<sup>3</sup> F. MESSANT-LAURENT, La secrétaire modèle, étude sociologique, Editions L'HARMATTAN Paris 1990, p9.

<sup>4</sup> <https://officeopro.com/assistant/secretaire-direction/difference-secretaire-assistante-direction/>, visité le 25/04/2021 à 19h10.

<sup>5</sup> <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/secretaire/71752> dictionnaire de langue française en ligne, consulté le 25/04/2021 à 20h00.

F. MESSANT-LAURENT (1990)<sup>6</sup>, affirme : « La secrétaire c'est... un personnage de l'ombre à qui l'on attribue un pouvoir occulte ».

S. Barry (2010)<sup>7</sup>, quant à lui stipule : « Une secrétaire est une adjointe importante de son patron »

Le Larousse 2020<sup>8</sup>, définit un secrétaire comme une « personne de confiance qui détient les secrets de l'entreprise où elle travaille ». C'est également « celui, celle dont l'emploi est de rédiger et d'écrire des lettres, des dépêches "importantes" pour une autre personne qui souvent engage la société pour laquelle elle travaille ».

De toutes ces définitions, nous pouvons retenir qu'un secrétaire est *cet employé au service d'un autre employé ou de son patron à qui il facilite la tâche grâce à ses activités de saisie et de classement des documents, de rédaction du courrier, de gestion de l'emploi de temps... Bref à toutes les tâches liées à sa profession.*

## **Section 2 : Les contours du poste de secrétaire**

Nous commencerons par aborder les métiers du secrétariat (I), ensuite, nous aborderons les différentes tâches d'un secrétaire (II) et enfin nous parlerons de l'évolution contemporaine de cette profession (III).

### **I- Les métiers du secrétariat**

Il sera question ici pour nous de nous appesantir d'abord sur le métier de secrétaire généraliste (1), ensuite sur le métier de secrétaire de direction (2) et enfin sur le métier de secrétaire spécialisé (3).

#### **1- Le métier de secrétaire généraliste**

Métier le plus répandu c'est le métier de base dont la compétence principale consiste à s'accommoder d'une grande variété d'activités (accueil, mise en forme de documents, suivi budgétaire, gestion de contrats...) qui requièrent aisance relationnelle et organisationnelle. Les secrétaires généralistes orientent et conseillent les interlocuteurs présentant une demande, et

---

<sup>6</sup> F. MESSANT-LAURENT, La secrétaire modèle, étude sociologique, Editions L'HARMATTAN Paris 1990, p10.

<sup>7</sup> S. Barry, La secrétaire, techniques de secrétariat, Editions L'HARMATTAN, Paris 2010 p 5.

<sup>8</sup> Larousse 2020, dictionnaire Français pour Android sous forme d'application téléchargé sur google playstore.

assurent une logistique de communication et de coordination qui facilite l'intervention des membres de l'équipe devant répondre à cette demande.

## **2- Le métier de secrétaire de direction**

Il correspond de moins en moins au tandem secrétaire-patron. Les secrétaires de direction organisent et optimisent les journées d'un ou de plusieurs directeurs ou experts, qu'ils soient présents dans l'entreprise ou en déplacement. Elles préparent les dossiers pour que ces professionnels disposent dans des délais adéquats de toutes les informations qui leur sont nécessaires. Cela implique un niveau de responsabilité élevé et suppose la capacité d'analyser dans l'urgence des situations complexes.

## **3- Le métier de secrétaire spécialisé**

Ce métier met les compétences classiques du secrétariat au service d'un domaine précis (gestion des ressources humaines, droit, commerce), exigeant une implication et des connaissances spécifiques. Les secrétaires assurent, en liaison étroite avec des spécialistes, le suivi technique et logistique, voire le traitement complet de certains dossiers. Elles renseignent les interlocuteurs sur l'avancement des dossiers, les procédures, la réglementation ou toute question relevant de leur spécialité.

## **II- Les tâches d'un secrétaire**

Majoritairement pratiqué par les femmes, le métier de secrétaire reste un emploi largement convoité. Cependant, si par le passé des femmes pouvaient accéder à cette fonction sans qualification particulières exigées, aujourd'hui, les données ont changé ; cela est dû au fait que, les secrétaires se voient de plus en plus confiées plusieurs tâches. On peut citer entre autres :

- ✚ L'accueil et orientation des interlocuteurs,
- ✚ La recherche et mise en forme de l'information,
- ✚ La réalisation de la présentation sur traitement de texte (ou dactylographique) de documents administratifs ou techniques,
- ✚ La rédaction de la correspondance usuelle,
- ✚ La réalisation des opérations de transmission, classement et traitement d'informations nécessaires au fonctionnement d'une unité et à ses relations internes et externes,
- ✚ Le classement de dossiers.

### **III- L'évolution du poste de secrétaire**

Ici, nous parlerons d'une part, des facteurs d'évolution (1) et des conséquences (2) du poste de secrétaire.

#### **1- Les facteurs d'évolution**

Même si contrairement aux prévisions la “ révolution bureautique ” n'a pas fait disparaître les métiers du secrétariat, il n'en demeure pas moins que l'arrivée de nouveaux outils et techniques a profondément bouleversé, sur le plan qualitatif, le travail.

Ils ont des conséquences non seulement sur le contenu des tâches, mais sur l'organisation globale des services au sein des entreprises. La rapidité des changements, de l'obsolescence des techniques, peut-être dans l'avenir un élément déterminant sur les métiers du secrétariat. Ils vont nécessiter la mise en place de nouvelles compétences, leur diversification.

#### **1.1- Les nouvelles technologies**

Les activités des secrétaires sont fortement impactées par les évolutions techniques de l'informatique (apparition des micro-ordinateurs dans les années 80, forte généralisation depuis), de la communication (le téléphone, le fax, les réseaux) et surtout de l'intégration de ces outils.

Au-delà des possibilités techniques des outils, deux éléments sont particulièrement importants vis à vis de l'évolution des métiers du secrétariat :

- Leur utilisation et leur généralisation dans l'ensemble de l'entreprise (voire dans la vie quotidienne des salariés), par les cadres, les gestionnaires...c'est à dire les non spécialistes de l'outil.
- Leur intégration et leur standardisation.

#### **1.1.1- quels outils et pour quoi faire ?**

##### **➤ Saisir de l'information, frapper du texte.**

La machine à écrire à mémoire et les premières machines de traitement de texte de la fin des années 70 ont supprimé le papier carbone, les frappes répétitives et les multiples corrections. C'est le début des lettres et paragraphes types. En une dizaine d'années, ces outils se sont généralisés ; tous les postes de secrétariat sont aujourd'hui équipés, au minimum d'un micro-ordinateur. Les années 80 voient aussi et surtout la généralisation des grands standards, permettant d'échanger les informations d'un service à un autre et de remplacer toutes les saisies multiples par le

“copier/coller”. Les couplages de logiciels de gestion de base de données et les tableurs ouvrent la porte à la réalisation de mailing et simplifient la gestion de masse. Les années 90 sont marquées par une généralisation des outils micro-informatiques comme poste de travail de nombreux cadres. Avec l’arrivée de générations habituées dans leurs études ou dans leur vie personnelle à utiliser des outils bureautiques, un nombre croissant de collaborateurs saisissent leurs travaux, au moins au “ kilomètre ”, le travail du secrétariat étant limité à la mise en forme et la correction de documents. Le nombre des documents (internes et externes) “ récupérés ” sur disquettes ou par des réseaux est lui aussi croissant. Les outils plus modernes comme la reconnaissance de caractères (pour saisir des informations manuscrites), la reconnaissance vocale (pour dicter directement à l’ordinateur) et la scénarisation pour saisir n’importe quel type de document sont aujourd’hui encore rares, mais sont d’ores et déjà disponibles.

#### ➤ **Simplification et élargissement des tâches**

Mais surtout, le remplacement de la machine à écrire par un micro-ordinateur dont la puissance et les possibilités croissent rapidement ouvre la porte à de nouvelles possibilités :

##### **- Traitement de texte.**

Il comprend des outils de gestion d’images qui permettent de gérer les logos et les différents types de présentation standardisés de documents, un nombre impressionnant d’outils d’aide et de simplification, toutes les polices de caractères...

##### **- Base de données.**

Elles permettent de gérer tous les types de fichiers (clients, partenaires, collaborateurs...), avec d’énormes possibilités de stockage, de mises à jour et d’exploitation.

##### **- Tableur.**

Il permet la simplification de la gestion répétitive, qu’il s’agisse de suivi administratif (ex : gestion des courriers, suivis statistiques, tableau de vacances...) et budgétaire (gestion des notes de frais, commandes...). Les tableurs ouvrent aussi les portes des graphiques de présentation (les courbes et les camemberts) qui fleurissent aujourd’hui dans tous les documents.

##### **- Présentation.**

Les logiciels spécialisés ouvrent l’accès à des documents de qualité pour l’information (logiciels de mise en page de journaux, brochures, invitations...) ou la présentation (transparents, animations...). Les possibilités techniques sont infinies, y compris les réalisations audiovisuelles, la retouche photographique... au prix d’outils plus complexes et plus coûteux.

### **- Correction.**

Tous les traitements de texte sont couplés à des systèmes de correction qui, hormis l'orthographe et la grammaire, permettent des corrections comme les substitutions, l'incorporation de formules type, la gestion des sigles, la création automatique des sommaires, la gestion hiérarchisée des titres...

### **- Agenda.**

L'agenda électronique permet une gestion plus complète qu'un agenda papier. Ses possibilités sont intéressantes couplées à des outils de communication. Le cadre qui possède son "notebook" peut mettre à jour celui du secrétariat périodiquement. De même, la secrétaire peut aisément organiser des réunions par comparaison de plusieurs agendas.

### **- Traduction.**

Les outils de traduction automatique existent depuis les années 60 mais sont encore peu performants. Ils sont cependant utilisés de façon plus récente pour les gros travaux de traduction comme premier jet, ou lorsque le texte tolère une qualité médiocre (messages). Ces outils, inexistantes (ou plutôt rares et complexes) il y a seulement une quinzaine d'années sont aujourd'hui intégrés à n'importe quel micro-ordinateur installé chez soi ou dans un bureau, avec un grand standard IBM (le PC, tous les autres étant compatibles) et Microsoft (avec Windows et Office, le package qui inclut les logiciels standards ci-dessus). Ces outils modifient profondément les tâches quotidiennes des secrétaires puisque par exemple, un cadre peut préparer (ou entièrement réaliser) ses rapports dans son bureau, chez lui ou dans l'avion. A l'inverse on demande à la secrétaire de gérer et de suivre de façon autonome des courbes d'activités.

### **➤ Gestion des communications**

Les progrès techniques, comme la simplification et la généralisation des outils, sont aussi impressionnants que pour la micro-informatique.

### **- Téléphone.**

Les équipements téléphoniques ont aujourd'hui des systèmes de :

- Numérotation qui permet à chaque collaborateur de disposer d'une ligne directe qu'il est généralement conseillé d'utiliser, réduisant ainsi le nombre d'appels au standard.
- Messagerie vocale (un répondeur par personne)
- Communication interne et de gestion des transferts et renvois qui réduisent le recours à une activité dédiée.

- Gestion et de simplification comme les répertoires intégrés, les systèmes de conférence, d'interphone, de mise en attente...
- Le téléphone permet aujourd'hui de se déplacer, que ce soit dans l'entreprise avec les téléphones sans fil, et surtout avec la généralisation des téléphones modulaires pour les collaborateurs qui se déplacent. Il permet également de travailler partout même à la maison grâce au smartphone.

**- Fax et messageries.**

Le fax draine à la fois une partie du courrier et du téléphone. Il se généralise depuis peu surtout avec les équipements mixtes (fax/téléphone, micro connecté) et la baisse des prix ouvrant leur accès aux particuliers.

Dans les entreprises, les évolutions concernent deux domaines :

- Les envois en nombre avec les systèmes de programmation (listes types de destinataires),
- La gestion des priorités, qu'il s'agisse de rapidité (traitement immédiat) et/ou d'importance (besoin d'une confirmation écrite).

Par contre, le fax est généralement collectif (un par service ou par étage) comme le photocopieur et il est fréquent que, pour des raisons d'urgence, il se situe au secrétariat qui est donc chargé de la réception et du traitement des informations.

Les systèmes de messageries internes (intranet) ou externes (ex : internet) sont plus souvent personnels et individuels. Dans l'entreprise, ils impactent les tâches de secrétariat dans la gestion des courriers internes (de la note de service au journal d'entreprise), et en externe comme substitut au fax et au message téléphoné.

**- Partage de fichiers.**

Les fichiers partagés permettent :

- Un accès plus simple et plus large à la documentation avec des mises à jour en temps réel. Il peut s'agir de manuels de gestion, de notes internes...
- L'élaboration en commun de notes et rapports avec des possibilités pour plusieurs personnes de corriger, modifier...
- Un système de documentation interne
- Une gestion des accès avec une hiérarchie des autorisations et des niveaux de confidentialité. C'est aussi, et surtout, l'utilisation d'agendas électroniques, qui permettent

à un utilisateur de fixer un rendez-vous en fonction des disponibilités des participants, de connaître les emplois du temps et/ou les disponibilités de chacun...

### ➤ **Documentation**

La documentation est-elle même transformée par l'ensemble des éléments ci-dessus ? Une part plus importante des documents est adressée directement aux intéressés par les messageries et/ou accès à des fichiers partagés...Au-delà des notes, les journaux internes ou revues de presse sont assez souvent disponibles sur un réseau. On peut envisager que les abonnements à des revues seront bientôt disponibles systématiquement ou à la demande sur internet.

Les archives (notes, courriers...) sont stockées sur support informatique et plus facilement accessibles par des systèmes de sélection (par mot clef, thèmes...).

Les informations externes donnent moins souvent lieu à documentation et certaines sont déjà proposées sur des supports informatiques (ex : dictionnaires juridiques) ce qui en simplifie l'accès et supprime les mises à jour. On peut de plus les dupliquer, en extraire des éléments, les envoyer par des systèmes de messagerie, les modifier...

Les volumes d'informations accessibles à distance (consultations internet.) simplifient les travaux de recherche et de commande d'information.

La scannérisation et/ou l'archivage sur cd-rom permet de disposer et de conserver n'importe quel type d'information papier reçu. Ce sont cependant des moyens encore peu utilisés.

### ➤ **Prise de notes**

L'activité de prise de notes qui s'impose au quotidien dans le travail de secrétariat a largement évolué grâce aux nouvelles technologies. On est passé de la prise de notes classique c'est-à-dire une activité qui nécessitait automatiquement d'avoir un stylo et une feuille pour une prise de notes modernes qui, quant à elle se fait grâce à l'ordinateur, le dictaphone, le smartphone et la tablette. Nous apporterons plus de précision sur cette partie au chapitre suivant.

### ➤ **Autres**

D'autres outils modifient aussi les tâches traditionnelles affectées aux secrétariats : Connexion aux " gros systèmes ".

De même que les micro-ordinateurs travaillent en réseaux, ce qui donne accès aux fichiers partagés, aux systèmes de messagerie, mais aussi à des ressources partagées comme des imprimantes couleurs..., les micros sont souvent connectés pour servir de terminal et avoir accès aux systèmes de gestion de l'entreprise permettant ainsi de saisir directement une facture sur le système comptable, de consulter un contrat d'assurance, ou d'enregistrer les absences d'un collaborateur. Bien plus, ces systèmes sont de plus en plus intégrés et, sous un environnement unique (ressemblant au système que l'on utilise chez soi) il est possible de consulter la liste des stages de formation (voir le contenu, les dates...), d'envoyer un message pour s'y inscrire, d'enregistrer son absence pendant cette période.

Enfin, et à titre d'exemple, on peut évoquer les photocopieurs. Non seulement leur nombre et leur utilisation se sont multipliés, mais les systèmes existants dans n'importe quel couloir de PME permettent de reproduire (de trier et de relier) un nombre impressionnant de copies, de réduire et d'agrandir, de faire du recto-verso, des tirages sur des supports spécifiques (ex : des transparents pour une présentation) ...

### **1.1.2- quelles conséquences sur les activités ?**

#### ➤ **Passé/présent/futur**

Il est difficile de différencier la date d'existence de la technologie (outils complexes et très chers), de l'utilisation courante en entreprise, voire dans la vie quotidienne. Le micro-ordinateur n'existait pratiquement pas au début des années 80, les plus avancés utilisaient alors des machines spécifiques de traitement de texte ou des terminaux connectés. Ce n'est qu'au début des années 90 que ce sont généralisés les systèmes de gestion intégrés sur PC (sous sa version moderne et conviviale " avec une souris "). Internet est en cours de généralisation, aussi bien pour le développement d'équipement dans les entreprises, que pour les applications disponibles. La génération " micro-ordinateur " arrive sur le marché du travail depuis le milieu des années 90. La population des entreprises s'échelonne de ceux qui ne savent pas travailler sans un micro (généralement les moins de 30 ans) et ceux qui ne savent pas allumer un micro-ordinateur (généralement les plus de 50 ans) avec tous les intermédiaires.

## ➤ **Organisation du travail**

Le “ bureau sans papier ” ou “ sans secrétaire ” envisagé dans les années 80 n’est toujours pas une réalité... mais on s’en rapproche techniquement, surtout dans les situations d’activités “ sans bureau ”. Les “ nomades ” comme les commerciaux ou les consultants utilisent nécessairement ce type d’outils. Le micro portable, le téléphone modulaire et le modem constituent la panoplie du salarié nomade qui peut être joint partout, à tout moment, consulter les informations dont il a besoin, gérer son agenda et ses rendez-vous, communiquer par fax, réaliser son travail n’importe où (dans le train ou sa chambre d’hôtel), etc. De façon plus courante, dans les entreprises, cela modifie la relation entre les salariés et le secrétariat (la répartition des tâches est différente) ainsi que l’organisation dans le temps (les tâches effectuées en dehors de la présence de la secrétaire sont plus larges).

### **1.2- Les nouvelles formes d’organisation**

Au cours de cette dernière décennie, on a donc pu constater en matière d’organisation, l’apparition de deux tendances : le raccourcissement de la ligne hiérarchique et une réflexion sur la réorganisation des bureaux. La conjugaison de ces deux éléments a profondément modifié l’approche du travail de secrétariat. Les réorganisations visant à réduire le nombre de niveaux hiérarchiques dans les entreprises se sont notamment traduites par un transfert vers le secrétariat d’activités exercées auparavant par une partie de l’encadrement (maîtrise et cadres subalternes). Elles tendent, par un accroissement de la délégation de certaines tâches d’organisation, de logistique, de communication, de corréler le métier de secrétariat à une liaison plus grande aux produits ou aux prestations de l’entreprise et aux spécialités des professionnels auprès de qui les secrétaires travaillent. Cette gestion plus rationnelle, dans le cadre de la réduction des coûts, impose petit à petit la création d’une complémentarité optimale entre les secrétaires et les professionnels auxquels elles sont rattachées. L’évolution des technologies décrite ci-dessus tend à orienter l’organisation des structures de gestion vers le principe de la saisie unique qui peut être indifféremment effectuée directement par le cadre, le collaborateur et non plus par la secrétaire uniquement. On constate à travers cet effet une contradiction : d’un côté la réduction de la ligne hiérarchique tend à transmettre un certain nombre de tâches exercées antérieurement par le cadre à la secrétaire se traduisant pour elle, par une amélioration qualitative. Et au contraire, l’exacerbation de la concurrence entraîne les cadres dans une logique de rationalisation qui, en

prolongeant leur temps opérationnel sur le terrain, transfère, à leur charge l'activité de frappe (réputée peu valorisante) par l'utilisation d'ordinateurs personnels.

Ainsi, la maîtrise de la frappe, la reproduction de documents qui étaient à l'origine historique des métiers du secrétariat, se trouvent maintenant diluées et ne sont plus l'axe central de référence de ces fonctions puisqu'elles sont exercées à travers les nouveaux outils par de nombreux professionnels d'autres catégories entrant directement leurs informations sur les postes informatiques. Cette évolution a déjà eu pour conséquence, une diminution d'emplois administratifs les moins qualifiés (dactylographes, opérationnels de saisies de données...) tandis que ceux du secrétariat ont augmenté jusqu'en 1994 en se modifiant profondément dans leur contenu.

## **2- Les conséquences de ces évolutions**

Les analyses récentes sur l'évolution des métiers du secrétariat ont donc montré que l'apparition et le développement de la bureautique n'ont pas provoqué une rupture brutale, mais ont entraîné une modification progressive du travail et de son organisation. L'approche initiale qui remettait en cause l'avenir de ces métiers par leur remplacement par l'outil bureautique, avait pour conséquence de minimiser les compétences relationnelles et les fonctions de régulation. Or, ce sont ces dimensions du travail qui se sont développées compte tenu que la saisie et la mise en forme de courriers sont devenues une activité de moins en moins spécifique au secrétariat.

Au contraire, l'évolution des techniques de communication a transformé les modalités d'échanges qui, tout en rendant nécessaire la conservation de la qualité " naturelle " de discrétion, a amené la secrétaire à travers l'organisation plus collective, à accroître la transparence dans l'organisation de son travail. Des exigences nouvelles apparaissent et croissent : organisation des circuits d'information, augmentation de leur réactivité immédiate, optimisation de la fiabilité des informations mises en circulation, raccourcissement des délais, etc... Ces nouvelles exigences sont déterminées par plusieurs facteurs qui s'imposent à elles :

### **- La productivité :**

Les nouvelles technologies ont une incidence certaine et positive sur la productivité des secrétaires car elles permettent de réduire les contraintes au niveau des travaux d'exécution pure (sténo, dactylo). Ces tâches revêtent aujourd'hui des formes différentes (agenda électronique, messagerie vocale, fax, etc.), permettant de libérer du temps au profit de tâches et d'activités plus qualifiées.

- **La polyvalence :**

La frappe ne représente plus en moyenne que 10% de leur charge de travail. Les secrétaires peuvent désormais s'occuper d'actes de gestion voire de suivi technique de dossiers ; dès lors, le secrétariat devient un métier de collaboration, de conseil. La secrétaire doit donc être une force de proposition et apporter une valeur ajoutée grâce à son degré de technicité dans l'utilisation des outils bureautiques. (Rapidité d'exécution, suggestions sur la présentation de documents, relecture critique de documents, etc...)

- **Le commercial :**

Que son activité se situe dans un " back office " ou dans un " front office ", on demande de plus en plus à une secrétaire d'être un vecteur commercial, de savoir répondre au téléphone, prendre des rendez-vous, recevoir et orienter l'appel d'un client, d'être en un mot un élément de l'image de l'entreprise.

- **Le relationnel :**

La secrétaire devra de plus en plus être un relais de l'information tant interne qu'externe. D'où la nécessité pour elle, d'être formée à savoir trouver l'information, la gérer, la communiquer. Elle implique des exigences relationnelles : tant au niveau de son comportement, en facilitant l'accès à la communication (capacité d'accueil, de dialogue), que de sa capacité à mettre en relation les choses et les événements, de ses aptitudes à travailler en équipe et à adhérer à des objectifs communs.

## **Conclusion**

En somme, l'implication des secrétaires dans la vie de l'entreprise tend à changer de nature. Elles ne sont plus là simplement pour améliorer les fonctionnements, accélérer la circulation de l'information et faciliter les contacts. Aujourd'hui, cette dynamique de l'échange s'associe plus étroitement aux phases de l'activité commerciale et de production des entreprises. La fonction de communication reste transversale, mais elle est axée dans un contexte débouchant davantage sur des résultats concrets : analyse, diagnostic des demandes, personnalisation des propositions tarifaires, comptabilité analytique des services, gestion collective d'agendas... Elle participe ainsi à un partage d'expertise avec d'autres professionnels conduisant progressivement à une nouvelle modification du métier allant de la secrétaire généraliste polyvalente vers une notion de secrétariat spécialisé, débouchant sur l'assistante.

***CHAPITRE II : APPROCHE CONCEPTUELLE DES NOTIONS DE  
TECHNIQUE DE PRISE DE NOTES ET DE RENDEMENT***

## Introduction

Ce chapitre a pour objectif principale d'aborder tous les contours des notions de techniques de prise de notes et de rendement. Et tous ceci dans l'optique de permettre à tout un chacun de saisir le sens, la portée et la signification des concepts de technique de prise de notes d'une part (section I) et de rendement d'autre part (section II).

### **Section 1 : Approche conceptuelle de la notion de technique de prise de notes**

Il sied pour nous de nous attarder d'abord sur la définition (section I), ensuite sur la raison d'être (II) et enfin sur les différents types (III) de techniques de prise de notes.

#### **I- Définition de la notion technique de prise de notes**

Définir la notion de technique de prise de notes n'est pas une sinécure ; car cette tâche requiert non seulement la définition du terme « technique » (1) mais aussi celle de la prise de notes (2) avant de terminer par une définition de cette notion entièrement (3).

##### **1- Définition de la notion de technique**

Pour MASSIVA N. Zafio<sup>9</sup>, l'une des difficultés rencontrées dans toute discussion sur les mots comme « technique » est la confusion entre le phénomène, le concept et le terme. La première relève de la sociologie ou, plus lointainement, de l'Histoire des idées ; le second, de la philosophie et le troisième, de la lexicologie. Nous prendrons d'infinies précautions pour distinguer ces trois niveaux d'appréhension. Le phénomène, on l'aura remarqué - sera orthographié avec une majuscule (Technique). Le concept ne portera pas de marque (technique) et le terme sera mis entre guillemets (« technique »). Quoi qu'il en soit, pour mieux cerner cette notion, il convient pour nous de remonter à son étymologie.

D'après le site Internet [lesdefinitions.fr](http://lesdefinitions.fr)<sup>10</sup>, le mot technique vient du grec « téchne », qui veut dire « art » ou « savoir-faire ». Une technique est l'ensemble de procédés dont le but est de parvenir à un résultat donné, que ce soit en ce qui concerne la science, la technologie, l'art ou n'importe quel domaine. Autrement dit, une technique est un ensemble de règles, méthodes ou protocoles employé comme moyen pour arriver à une fin. La technique admet que, face à des situations identiques, une même conduite ou un même processus finiront par produire le même effet. Il s'agit donc du rangement, d'une façon d'agir ou d'un ensemble d'actions. D'habitude, la technique

---

<sup>9</sup> Massiva, N. Zafio (1996) « L'adjectif "technique" : au-delà de la polysémie, l'histoire de l'évolution d'une attitude » TTR : traduction, terminologie, rédaction, vol.9, n° 2, p. 193-212. URI : <http://id.erudit.org/iderudit/037265ar>

<sup>10</sup> <https://lesdefinitions.fr/technique> consulté le 30/03/2021 à 11h30.

requière le recours à des outils et à des savoirs assez variés, pouvant être aussi bien physiques qu'intellectuels. Il y a lieu de mentionner que le recours à la technique n'est pas exclusif à l'être humain, étant donné que de nombreux animaux s'en servent aussi pour répondre à leurs besoins de survivance. Concernant l'homme, pour sa part, la technique survient du besoin de changer le milieu et de l'adapter à ses besoins. Elle se caractérise pour être transmissible, bien qu'elle ne soit pas toujours consciente ou réflexive. Un homme peut apprendre une technique d'autrui, peut la modifier, y compris en inventer une nouvelle.

Le dictionnaire français en ligne [larousse.fr](http://larousse.fr)<sup>11</sup> quant à lui considère la technique comme un ensemble de procédés et des moyens propres à une activité ; elle est également le savoir-faire, l'habileté de quelqu'un dans la pratique d'une activité. Elle est aussi la manière de faire pour obtenir un résultat.

Jacques Rhéaume dans son article en ligne intitulé : « LES TECHNOLOGIES INTELLECTUELLES »<sup>12</sup>, définit la "Technique" d'une part comme l'ensemble de procédés employés pour produire une œuvre ou obtenir un résultat déterminé. Les termes "art", "méthode", "métier" et "procédé" y sont associés. D'autre part, il considère la "technique" comme un ensemble de procédés méthodiques, fondés sur des connaissances scientifiques, employés à la production.

Pour rapporter ces différentes exceptions au contexte de notre étude, nous dirons que, *la technique désigne l'ensemble des procédés et moyens utilisés par les secrétaires de direction pour prendre des notes.*

## **2- Définition de la notion de prise de notes**

Pour J. Audet et R. Roy, (2003)<sup>13</sup> La prise de notes est l'activité grâce à laquelle chaque élève consigne sur papier la leçon. Prendre des notes, c'est noter l'essentiel, les idées principales avec une certaine rapidité pour ne pas perdre le fil de la leçon. Elle a donc « *pour fonction de ramasser l'information distribuée dans un cours, dans un livre ou dans toute autre situation dont il conviendra de se souvenir*

D'après Pauk, Ross J.Q. Owens (2010)<sup>14</sup>, La prise de notes est la pratique d'écriture ou d'enregistrement des informations clés. C'est une partie importante du processus de recherche. Les notes prises lors des conférences ou des discussions en classe peuvent servir d'aides à l'étude, tandis

---

<sup>11</sup> <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technique/76950> consulté le 30/03/2021 à 11h45.

<sup>12</sup> <https://www.sites.fse.ulaval.ca/reveduc/html/vol1/no1/intell.html> consulté le 30/03/2021 à 12h30.

<sup>13</sup> Pauk, Ross J.Q. Owens, "Comment étudier à l'université", Cengage Learning, 29 janvier 2010 - 432 pages.

que les notes prises lors d'un entretien peuvent fournir du matériel pour un essai, un article ou un livre. « Prendre des notes ne signifie pas simplement griffonner ou marquer les choses qui vous plaisent », disent-ils dans leur livre, « Comment étudier à l'université ».

Pour le site [definition.net](http://definition.net), La prise de notes est la pratique consistant à enregistrer des informations capturées à partir d'une autre source. En prenant des notes, l'écrivain enregistre l'essence de l'information, libérant ainsi son esprit de tout souvenir. Les notes sont généralement tirées d'une source transitoire, comme une discussion orale lors d'une réunion ou une conférence, auquel cas les notes peuvent être le seul enregistrement de l'événement. La prise de notes est une forme d'autodiscipline.

Selon le site internet [espacefrancais](http://espacefrancais.com)<sup>15</sup>, La prise des notes sert à garder une trace écrite d'une intervention orale, d'un cours ou d'une recherche personnelle. Elle est donc le fait de noter le plus important, l'essentiel, c'est-à-dire les grandes lignes du cours, les mots clés, les éléments qui sont pertinents.

T. Duclaux (1988)<sup>16</sup> considère la prise de notes comme une activité qui consiste pour preneur de notes, à marquer ce qu'on juge digne d'intérêt pour en garder une trace écrite.

Le site internet [www.etudier.com](http://www.etudier.com)<sup>17</sup> définit la prise de notes comme un moyen de représenter des informations en les synthétisant dans une forme propre à l'auteur.

Renée et Jean SIMONET (2016)<sup>18</sup> définissent la prise de notes « comme une démarche active d'enregistrement par écrit d'une information ».

Dans le cadre de notre étude, nous pouvons retenir que, la prise de notes *est le fait pour un individu de prendre d'une manière synthétique des informations dans une forme qui lui est propre.*

### **3- Définition de technique de prise de notes**

D'après les définitions de technique et de prise de notes, la technique de prise de notes peut être définie comme un procédé par lequel un individu représente d'une manière synthétique les informations dans une forme qui lui est propre. Elle peut également être définie comme la méthode utilisée par un individu pour atteindre l'efficacité dans l'enregistrement des informations.

---

<sup>15</sup> [www.espacefrancais.com/la-prise-de-notes](http://www.espacefrancais.com/la-prise-de-notes) visité le 12 avril 2021 à 18h00

<sup>16</sup> Timbal-Duclaux, Louis (1988). La prise de notes efficace, Rertz, 1988 pages 18

<sup>17</sup> [www.etudier.com/dissertations/prise-De-Notes475991.html](http://www.etudier.com/dissertations/prise-De-Notes475991.html)

<sup>18</sup> Simonet, Jean. Auteur | Simonet, Renée "prendre des notes techniques efficaces pour être à l'aise en cours, en conférence, en réunion, en entretien, pour créer et pour s'organiser" EYROLLES. Paris - 2016

## II- Pourquoi la prise de notes ?

Pour le site [www.manager-go.com](http://www.manager-go.com)<sup>19</sup> La prise de notes vous permet de simplifier vos idées pour les écrire rapidement et de manière concise. Les notes doivent toutefois être assez claires et précises pour faciliter votre travail de mémorisation et de rendre des informations Conservées à l'état brut, elles doivent vous aider à vous souvenir des éléments importants qui ont été abordés. Vos notes pourront également vous servir de base pour rédiger des documents complets (compte-rendu, procès-verbaux, rapports).

Nous sommes tous un jour ou l'autre confrontés à la prise de notes : dans le cadre de notre activité professionnelle, durant nos études, etc. Rappelez-vous de vos notes prises en cours pour préparer votre examen ou un concours... Selon les métiers, la prise de notes peut même se révéler d'une importance capitale : les domaines de la recherche ou de la médecine, de la justice ou encore dans les médias. Parmi les différentes situations qui exigent une bonne prise de notes, citons entre autres :

- Une réunion en entreprise ;
- Une session de formation ;
- Les instances représentatives du personnel (IRP) ;
- Une conférence ;
- Une interview ou un entretien, etc.

La prise de notes doit vous permettre de simplifier vos idées pour les écrire rapidement et de manière concise. Les notes doivent toutefois être assez claires et précises pour faciliter votre travail de mémorisation et de restitution des informations. Conservées à l'état brut, elles doivent vous aider à vous souvenir des éléments importants qui ont été abordés. Vos notes pourront également vous servir de base pour rédiger des documents complets (compte-rendu, procès-verbaux, rapports). Les notes entraînent la conservation des termes et la documentation des événements. La prise de notes permet aux gens d'externaliser leur souvenir à une source externe (papier ou appareil électronique), ainsi que rendre le contenu explicite pour l'avenir (référence). La prise de notes est à la fois utilisée par les apprenants et en entreprise. De manière critique,

---

<sup>19</sup> <https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/dossiers-methodes/comment-prendre-des-notes> visité le 17/04/2021 à 06h22

l'apprentissage peut se produire à la fois pendant la production et la révision des notes en permettant à l'apprenant d'établir des liens entre les unités d'idées et de s'engager dans le traitement du contenu des cours (Bohay, Blakely, Tamplin, & Radvansky, 2011 ; Piolat<sup>20</sup>).

Pour Olive et Kellogg (2005)<sup>21</sup>, l'acte de prise des notes aide également l'apprenant à générer et traiter l'information sémantiquement (essentiellement, aide l'apprenant à réfléchir au cours, contenu de manière à mieux le comprendre lors d'un examen ultérieur), en plus de faciliter le renforcement des liens internes entre les idées (Kiewra 1991)<sup>22</sup>.

### **III- Les types de techniques de prise de notes**

On peut classer les techniques de prise de notes en deux grandes catégories : D'une part les techniques analogiques (1) qui requièrent l'utilisation du stylo et du papier et du papier d'autre part les techniques modernes (2). Celles-ci quant à elles, exigent l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC).

#### **1- Techniques classiques de prise de notes**

Il s'agit en effet, de toutes ces techniques qui ne sauraient se matérialiser sans l'intervention du stylo et du papier. On peut citer entre autres : l'écriture littérale (1.1), l'écriture abrégée (1.2) et la sténographie (1.3).

##### **1.1- L'écriture littérale (ou "en toutes lettres")**

**Système d'écriture classique, manuscrit.** Les mots sont écrits en toutes lettres ou abrégées ou encore symbolisées. Ce système est le plus répandu. Il convient parfaitement aux **prises de notes sélectives**, effectuées soit à titre personnel, soit à titre professionnel. Celle-ci nécessite une méthode de travail qui lors d'une réunion implique par exemple le fait de :

- Repérer dès le début de la réunion un plan de table ;
- Repérer les participants et les désigner sur le plan de table par leurs initiales ou par une lettre afin de pouvoir les identifier rapidement s'ils interviennent dans les débats (noter les noms est long et demande un effort de mémoire).

---

<sup>20</sup>Bohay, M., Blakely, D.P., Tamplin, A.K., Radvansky, G.A. (2011). Note taking, review, memory, and comprehension. *American Journal of Psychology*. 124. (1). p. 63-73.

<sup>21</sup>Piolat, A., Olive, T., & Kellogg, R. T. (2005). Cognitive Effort during Note Taking. *Applied Cognitive Psychology*, 19(3), 291–312. <https://doi.org/10.1002/acp.1086>.

<sup>22</sup>Kiewra, K. A., DuBois, N. F., Christian, D., McShane, A., Meyerhoffer, M., & Roskelley, D. (1991). Note-taking functions and techniques. *Journal of Educational Psychology*, 83(2), 240–245. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.83.2.240>.

- Noter sur la première feuille de prise de notes l'heure du début de la réunion ; dresser la liste des personnes présentes, excusées et absentes ;
- Prendre note des grandes lignes de l'exposé introductif ;
- Noter les questions, les réponses, les interventions, en précisant qui intervient (d'où l'importance du plan de table) ;
- Ignorer les interventions hors sujet, les agressions verbales ou les plaisanteries. Tout cela ne doit pas figurer dans le compte rendu.

## **1.2- L'écriture "abrégée" et "symbolisée"**

**Système d'écriture manuscrit** d'apparition relativement récente basé sur l'emploi de lettres et de signes codés. Il s'inspire à la fois des techniques abrégatives très connues : ne représenter que les consonnes d'un mot, par exemple (tjrs pour "toujours") et des symboles (pour l'écriture de finales de mots, par exemple). Il est lui aussi bien adapté à la **prise de notes** sélective mais ne peut être exploité que par des personnes "initiées" à ce système.

### **1.2.1- Définition de l'abréviation lexicale :**

*"L'abréviation lexicale est définie comme toute forme graphique obtenue par retranchement d'une partie des lettres constituant un mot ou une locution, forme qui reste en relation avec l'unité lexicale de départ"* (Marie-Laure Barbier, Martine Faraco, Annie Piolat & Sonia Branca, 2003 : 04).

### **1.2.2- Usage de l'abréviation lexicale**

Selon François-Xavier Airault (2004 :12), il est judicieux d'utiliser des abréviations pour les mots courants et de ne pas abrégier les mots peu connus, compliqués ou encore les mots rencontrés pour la première fois.

*« L'usage d'abréviations et/ou de logogrammes favorise la rapidité de la transcription qui est indispensable pour tout preneur de notes soumis à la cadence d'émission d'un orateur. Plus un preneur de notes utiliserait de procédés abrégatifs, plus il montrerait qu'il note avec une certaine aisance »* (ibid. : 07).

Ainsi, les preneurs de notes disposent d'un certain nombre de savoir-faire conventionnels ou personnels qui sont plus ou moins stabilisés (abréviations, icônes, symboles, mise en page, etc.) qui leur permettent de capter le plus d'informations possible. Pour cela, ils doivent utiliser toutes les ressources d'écriture pour développer la vitesse de retranscription. Par exemple, il est

indispensable que les abréviations et les symboles utilisés soient cohérentes et compréhensibles, et que les abréviations personnelles soient maîtrisées. Le preneur de notes doit utiliser les mêmes abréviations pour que celles-ci soient mémorisées et pour éviter les confusions.

✚ **Voici quelques exemples des abréviations les plus courantes selon :**

Chevalier Brigitte, (1992)<sup>23</sup>.

**Tableau n° 1 : Abréviations**

Avant	Avt
Par exemple	p : ex
Après	ap.
Pendant	pdt
Beaucoup	bcp
C'est-à-dire	c.-à-d.
Dans	Ds
Définition	déf
Décédé	dcd
Document	doc
Dont	dt
Devant	dvt
Développement	dvpt
Élément	élt
Environ	env

**Suite et fin du tableau n° 1**

Quelque	Qqch
Quelqu'un	Qqn
Jamais	Jms
Sont	St
Mais	Ms
Toujours	Tjs
Tout	Tt
Habitant	hbt
ht	Haut
Interne, intérieure	int
Jour	jr
Laquelle / lequel	Laq/leq
Long	lg
Langage	lge
Longtemps	lgtps

<sup>23</sup> Chevalier, Brigitte, (1992), Lecture et prise de notes : gestion et acquisition de méthodes de travail, Paris : Nathan université, 128 pages.

Par ailleurs, et d'après Brigitte Chevalier (1992 : 03), tous les symboles inspirés des **Voici quelques symboles selon Brigitte Chevalier :**

**Tableau n° 2 : Symboles**

	Entrain
	A pour origine, cause
	En haut
	En bas
	Augmenter
	Baisse, diminué
=	Egale
‡	Différent, contraire
≈	Ressemble, environ
Λ	Et
±	Plus ou moins
//	En parallèle
>	Supérieure
<	Inferieure
?	Question
€	Appartient
φ	Philosophie
ψ	Psychologie

**Suite et fin du Tableau n° 2**

λ	logique
C	Inclus
∅	N'est pas inclus
{	Ensembles
◇	Possible
Δ	Dieu
ε	Quel que soit
∅	Absence, rein
!	Attention
Ω	Le monde
∞	Infini, infiniment
*	Important
∞	L'univers
ε	Il y a peu
Σ	Somme, totalité
∅	-tion
♂	Homme
♀	Femme

De même les symboles suivants peuvent être utilisés :

L'addition  $A + B$  (et, puis, ensuite, de plus, ...)

La comparaison  $A = B$  (de même, comme, ...)

L'opposition  $A \neq B$  (au contraire, ...)

La conséquence  $A \Rightarrow B$  (donc, c'est pourquoi, ...)

La cause  $A \Leftarrow B$  (puisque, parce que, ...).

### **1.3- La sténographie**

**Système d'écriture manuscrit** basé sur l'emploi de signes géométriques : lignes droites, courbes...à partir desquels sont représentées les syllabes des mots. Le "sténogramme" (représentation sténographique d'un mot) résulte de la combinaison de signes sténographiques. Il ne se confond pas avec un "idéogramme" -dessin représentant conventionnellement le sens d'un mot- ni avec un "pictogramme", représentation figurative ou symbolisée de mots ou de concepts.

#### **- La sténographie est utilisée pour prendre des minutes**

Les assistants et secrétaires à tous les niveaux doivent aujourd'hui pouvoir rédiger des procès-verbaux de réunions. Les minutes peuvent être prises à la main ou à l'aide d'un ordinateur portable, mais la capacité d'une secrétaire à suivre ce qui est dit et à prendre rapidement des notes précises est souvent mieux réalisée en utilisant la sténographie. Les appareils modernes tels que les machines audio ne peuvent tout simplement pas enregistrer ce qui est dit lors d'une réunion, puis prendre des notes significatives à partir de ce qui est enregistré, en résumant ce qui est important et ce qui ne l'est pas. Le secrétaire de sténographie, cependant, peut résumer « en temps réel » la réunion et interpréter ce qui est dit - tout en écoutant activement. De plus, prendre des minutes en sténographie se fait sans effort, alors que l'utilisation d'un PC ou d'une longue main peut être très fatigante. La sténographie permet de prendre des notes précises sans effort sur une longue période de temps et permet à la secrétaire qui prend les minutes de se sentir plus sûre de tout comprendre et de ne rien manquer au cours de ses minutes.

#### **- La sténographie est utilisée pour enregistrer les instructions et les tâches de votre exécutif**

Les cadres donnent des instructions et des choses à faire à une vitesse énorme ; ils peuvent souvent crier plusieurs éléments qui doivent être pris en compte, incorporant des instructions tout au long de la façon dont ces choses doivent être faites, en l'espace de quelques minutes. L'assistant

ou le secrétaire qui peut prendre tout cela en sténographie lors d'une réunion en face à face avec l'exécutif, ou par téléphone, fait gagner énormément de temps à son exécutif. Car cette méthode de travail - où le dirigeant crie ce qu'il / elle veut faire pendant que l'assistant prend des notes - est plus efficace que l'exécutif instruisant les autres par e-mail. La seule façon de réaliser autant de faits, d'instructions et de livrables n'est pas de les confier à la mémoire, car les choses pourraient être oubliées ou mal interprétées, mais en les enregistrant en sténographie. Ensuite, lorsque le cadre est à l'écart, l'assistant peut lire ses notes et décider "Qu'est-ce que le cadre veut vraiment que je fasse ?" avant d'exécuter ces tâches, de les déléguer à quelqu'un d'autre ou de les enregistrer jusqu'au moment approprié de la journée de travail.

- **La sténographie aide à prendre des messages téléphoniques**

L'assistant qui peut prendre des messages téléphoniques avec précision et efficacité est toujours considéré comme un « bon œuf ». Il y a beaucoup trop d'assistants et de secrétaires qui obtiennent des informations confuses ou qui ne semblent pas être en mesure de transmettre un message précis à l'exécutif qui leur a été laissé. Prendre mot pour mot ce que quelqu'un d'autre a dit puis le transmettre au dirigeant évite au dirigeant d'avoir à être « présent » pour recevoir le message, mais cela aide également l'assistant à savoir ce qui se passe dans l'entreprise.

- **La sténographie aide l'assistant à « connaître » et à apprendre**

Les assistants d'aujourd'hui doivent être aussi conscients de la stratégie de l'entreprise que leurs dirigeants, et lorsqu'ils s'assoient en réunion, ou avec leur cadre, et prennent des notes à l'aide d'un papier, ils seront surpris de ce qu'ils « savent » et reprennent - juste en écoutant correctement et en prenant des notes. La sténographie est donc de nouveau en vogue car elle aide les assistants à apprendre - et à développer une réflexion stratégique. En écrivant les choses avec un stylo et du papier, on digère et absorbe. Cela ne se produit pas lors de l'utilisation d'un clavier ou d'un ordinateur (il y a maintenant des recherches en termes pédagogiques qui le prouvent). Si vous êtes un assistant qui souhaite en savoir plus sur votre entreprise, il vous suffit de vous asseoir à une réunion de direction et de prendre des notes à l'ancienne (idéalement en sténographie !). Votre connaissance du métier et de ce qui se passe sera décuplée !

- **La sténographie combine les compétences d'écoute active, de synthèse, d'enregistrement et de sens du chaos**

Pensez simplement à l'exécutif qui ne parle pas clairement ou lentement, qui se laisse distraire ou qui part sur une tangente (cela vous semble familier ?!). Ces cadres ne fonctionnent

pas bien avec un logiciel de reconnaissance vocale, car le logiciel ne serait pas en mesure de les comprendre. Pourtant, le secrétaire de sténographie compétent sait quand l'exécutif confond ses mots ou appelle quelqu'un du mauvais nom dans une lettre alors qu'il parle de quelqu'un d'autre. L'auteur de la sténographie prend non seulement des notes, mais il écoute également le sens et applique ensuite une pensée logique et rationnelle à ce qui est dit. Ils donnent un sens aux absurdités et veillent à ce que les informations soient communiquées de manière appropriée et avec diplomatie. Tout cela peut commencer à partir d'une simple note abrégée que le secrétaire régurgite ensuite dans un rapport ou un e-mail au nom de son exécutif. Avec le rythme rapide du monde des affaires aujourd'hui, tout le monde bénéficierait de la capacité de prendre des notes sténographiques. Pour l'assistant, cependant, la sténographie est un must. Qu'il travaille pour un comptable ou un zoologiste, un assistant doit être prêt à écouter, à enregistrer et à agir sur une énorme quantité d'informations au quotidien. Quelle compétence de bureau pourrait rendre cette tâche plus facile que la sténographie ?

A l'origine, la sténographie est conçue pour les **prises de notes intégrales**, ce qui suppose une très bonne maîtrise du système (vitesse professionnelle : 120/ 140 mots minute). Elle peut aussi s'utiliser pour la prise de notes sélective mais elle ne favorise pas la lecture globale et rapide de la saisie et la prise de notes ne peut être exploitée que par des personnes initiées à la sténographie.

## **2- Les techniques modernes de prise de notes**

Les techniques modernes quant à elles nécessitent l'usage des TIC. Il peut s'agir entre autres du dictaphone, de l'ordinateur du téléphone portable la tablette existante des matériaux de prise de note avec ses outils notamment d'une part la saisie sur clavier et d'autres pas la dictée. Les Post-it® et les notes prises sur un carnet de papier, c'est du passé ! Grâce à une application multiplateforme de prise de notes, l'internaute s'assure de toujours avoir à disposition ses listes de choses à faire, ses rendez-vous et un moyen d'enregistrer à tout moment une information importante

### **2.1- Les applications de prise de notes sur clavier/style**

Nous-vous présentons notre sélection des meilleures applications de prise de notes d'après le site [www.futura-sciences.com](http://www.futura-sciences.com)<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> <http://www.futura-sciences.com/tech/questions-reponses/informatique-sont-meilleures-applications-prise-notes-12778/> consulté le 24/04/2021 à 06h30

Ces applications sont toutes synchronisées en ligne et accessibles aussi bien sur mobile que sur ordinateur.

#### ❖ **OneNote**

Tout comme Google, Microsoft a sa propre application de prise de notes pour Android. OneNote propose tout ce qu'on est en droit d'attendre d'un tel logiciel. L'ensemble fonctionne sous forme de carnet pouvant contenir autant de pages de notes que vous le voulez. Le remplissage peut être fait au clavier ou avec un stylet si vous utilisez une **tablette hybride**. Le gros avantage de OneNote est sa capacité à se synchroniser avec la version PC sous Windows 10.

#### ❖ **Evernote**

Evernote fait office de haut de gamme dans le domaine des applications de prise de note. On dénombre de nombreuses fonctionnalités, différents types de prises de notes, le support des notebooks, des fonctions d'organisation ou encore le partage de notes. Cerise sur le gâteau, Evernote est multiplateformes. Grâce à l'abonnement optionnel, vous obtiendrez davantage d'espace de stockage, un accès hors ligne, une fonction d'annotation pour documents PDF et autres. En bref, cette application est très complète et très performante.

#### ❖ **Google Keep**

L'application de prise de notes estampillée Google est d'une excellente qualité. Grâce au Material Design, elle est à la fois très esthétique et fonctionnelle. Les notes se présentent comme des cartes, facilitant la navigation et la rapidité d'édition. Elle présente aussi l'avantage d'être intégrée à Google Drive. Il est possible d'incorporer des voix ou des images, ou encore de placer des mémos.

#### ❖ **ColorNote**

ColorNote est une application qui va à l'essentiel. Ses fonctionnalités ne sont donc pas aussi étendues que ses concurrentes plus connues. Cette application de prise de notes a toutefois l'avantage de ne nécessiter aucune connexion internet pour fonctionner. Il faudra juste connecter votre compte Facebook ou Google si vous désirez sauvegarder vos notes en ligne. Simple et légère, ColorNote est l'application idéale pour les personnes qui ne veulent pas s'encombrer de fonctions superflues.

#### ❖ **WeNote**

WeNote est une application Android qui gagne à être connue. Déjà très complète, la version gratuite vous permettra non seulement de prendre des notes, mais aussi organiser des tâches.

Plusieurs couleurs sont accessibles pour les post-it, ainsi que diverses mises en page. L'interface est très bien faite, offrant divers modes de tri. En optant pour l'achat du Premium, vous retirez les publicités à l'écran et ajoutez plusieurs fonctions dont un widget pour votre écran d'accueil Android.

#### ❖ **Samsung Notes**

Spécialement conçue pour les appareils Samsung, l'application Notes sera indispensable pour les têtes en l'air. Prenant en charge aussi bien l'écriture au clavier qu'au stylet S-Pen, Samsung Notes offre de nombreuses options au sein d'une interface épurée. L'accent est ainsi mis sur l'ergonomie, en particulier lors d'un usage avec le stylet tactile. Une fois vos croquis et notes enregistrés, ils peuvent être partagés sur vos autres appareils Samsung via le Cloud.

#### ❖ **FiiNote**

Dans le domaine de la prise de notes numériques, FiiNote a une solide expérience. Cette application propose moult options pour écrire ou dessiner. FiiNote dispose d'une interface très soignée et permet même de prendre des notes audio. L'annotation d'images est aussi possible, faisant de cette application l'une des plus complètes du moment. Elle va même plus loin que la prise de notes en fournissant des outils d'organisation comme un calendrier et des listes de tâches.

#### ❖ **Simple Note – Le gestionnaire de notes à l'interface épurée**

Simple Note est un outil de prise de notes entièrement gratuit. Il offre une interface moderne et aérée, qui le rend facile à prendre en main, même s'il n'est disponible qu'en anglais. Pour l'utiliser, il est nécessaire de créer un compte qui permet de synchroniser les notes entre les différents périphériques. Simple Note permet de créer un nombre de notes illimité, mais n'offre pas autant de fonctionnalités que les logiciels précédents. Les notes sont au format texte (l'ajout d'images est possible avec l'outil Markdown) et il n'est pas possible d'insérer du contenu multimédia ou d'annoter des fichiers. On peut cependant verrouiller l'accès au carnet de notes par un mot de passe et partager des éléments avec ses contacts.

Il faut noter que toutes ces applications ont en commun d'être utilisées aussi bien pour les notes sur clavier que pour les notes vocales. Les notes vocales étant alors plus rentables que les autres car faisant gagner en temps et donc en argent il est alors important pour nous de ressortir les meilleures applications contemporaines de prise de notes vocales.

## 2.2- Les applications de prise de notes vocales

Il S'agit en effet, de tous ces programmes qui permettent à leurs utilisateurs de prendre des notes grâce à leur voix abandonnant ainsi le clavier, le stylet, ou le stylo. D'après le site [www.anticip.paritel.fr](http://www.anticip.paritel.fr)<sup>25</sup> les 05 meilleurs outils de reconnaissance vocale sont :

### ✓ **Dictation**

Dictation est une application gratuite disponible sous Chrome et qui vous permet de transcrire des notes sur votre ordinateur. Elle permet également d'utiliser les commandes vocales pour la ponctuation et le retour à la ligne. Vous pouvez ensuite sauvegarder votre dictée en format texte, l'envoyer par e-mail, l'imprimer ou bien la publier sur Internet.

### ✓ **La saisie vocale de Google**

Le système de reconnaissance vocale de Google permet d'éditer du texte dans vos Google Docs. La fonction est gratuite et il vous suffit de l'activer à partir de l'onglet « Outils » de votre document puis de sélectionner votre langage de dictée. La saisie vocale fonctionne également pour les commentaires et les corrections de texte, ce qui est très utile si vous travaillez sur un document de manière collaborative. Les commandes vocales vous permettent de mettre en forme votre texte en ajoutant des signes de ponctuation, passages à la ligne ou création d'un nouveau paragraphe.

### ✓ **Le logiciel Dragon**

L'entreprise Nuance Communications, éditrice du logiciel Dragon, propose une gamme de solutions adaptées à chaque type d'entreprise. Ce logiciel, proposé à partir de 99 euros, est considéré comme le leader sur le marché de la reconnaissance vocale. Il est décliné pour les particuliers et les PME, et propose une version adaptée pour les médecins avec un stockage en cloud sécurisé pour les données médicales.

### ✓ **La reconnaissance vocale sous Windows**

La fonction de reconnaissance vocale a été intégrée à Office à partir de la version Windows 7. Elle permet de contrôler votre PC sans clavier ni souris. Lors de sa configuration, un assistant virtuel vous aide à mettre en place les commandes vocales et à entraîner l'ordinateur à reconnaître votre voix. Une fois paramétrée, vous pouvez naviguer dans Office, mais aussi taper du texte dans Word, Excel ou PowerPoint sans toucher votre clavier.

---

<sup>25</sup><https://anticip.paritel.fr/se-projeter/5-outils-de-reconnaissance-vocale-pour-booster-votre-productivite/>  
Consulté le 23/04/2021 à 19h30.

### ✓ **Le logiciel SpeechExec Pro de Philips**

SpeechExec Pro est un outil développé par Philips au sein de sa gamme de produits dédiés à la dictée. C'est un logiciel de reconnaissance vocale professionnel qui facilite la communication entre auteurs et transcripteurs au sein de l'entreprise. Les enregistrements sont envoyés directement à leur destinataire, ce qui facilite la gestion des flux de travail. Le logiciel fonctionne également avec les enregistreurs portables et microphones de la marque.

La reconnaissance vocale permet de travailler plus librement, améliore votre efficacité et vous fait gagner du temps donc de l'argent, alors pourquoi s'en passer ? Commencez par tester les logiciels gratuits et une fois convaincus, vous pourrez opter pour une solution ajustée à vos besoins.

### **3- La sténotypie (à la fois classique et moderne)**

**Système d'écriture mécanique** nécessitant l'emploi d'une machine spéciale et basé sur la saisie phonétique du message qui s'inscrit en lettres sur une bande de papier. La machine de sténotype est maintenant connectée à un microordinateur équipé d'un logiciel spécial dit de "transcription assistée par ordinateur". Ce logiciel, lui-même couplé à un logiciel de traitement de texte, traduit instantanément à l'écran la prise sténo typique. Il reste ensuite au sténotypiste à relire le texte pour corriger les fautes d'orthographe qui peuvent subsister et à mettre le document en forme. Utilisée notamment pour saisir intégralement les débats des séances institutionnels (conseils généraux, régionaux, parlement...), la sténotypie permet d'écrire très vite, pratiquement à la vitesse de la parole (vitesse moyenne de prise : 180 mots/minute, vitesse professionnelle : 220 / 240 mots/minute). Il s'agit ici de la modernisation du système classique de prise de notes qu'est la sténographie.

## **Section 2 : Approche conceptuelle de la notion de rendement**

Cette partie de notre travail nous amène à nous attarder d'abord sur la définition de la notion de rendement (I), ensuite les préalables d'un bon rendement (II) puis, sur les Facteurs de rendement (III) et enfin sur le rendement des secrétaires (IV).

## I- définition de la notion de rendement

M. REMY<sup>26</sup> définit le rendement comme étant ce que produit une chose proportionnellement à son importance ; c'est une capacité de production quantitative et qualitative.

Pour DELEGRAND<sup>27</sup>, il est la production évaluée par rapport à une norme, à une activité de mesure.

Quant GODEFROID Ghislain MUEPU<sup>28</sup>, le rendement c'est « La production individuelle du travail humain. C'est l'effort physique fourni par le travailleur en vue de participer à l'optimisation. Et techniquement, c'est la quantité de biens et des services produits en unité de temps ».

Selon le Robert - SEJER<sup>29</sup>, le rendement est le produit de la terre par rapport à la surface, c'est la production relative au capital ou matériel ; produit ou gain.

D'après le site Internet lesdefinition.fr,<sup>30</sup> Le rendement est une proportion entre le résultat obtenu et les moyens ayant été utilisés. Il s'agit du produit ou de l'utilité que rend une personne ou rapporte une chose donnée. Appliqué à une personne, ce terme désigne également l'épuisement ou la faiblesse.

Dans le cadre des entreprises, la notion de rendement concerne le résultat qui est obtenu pour chaque unité réalisée au cours d'une activité, que ce soit un département, un bureau ou un seul individu.

Pour l'agriculture, le rendement est la production obtenue par rapport à la surface de terrain. En général, c'est la tonne par hectare (Tm/Ha) qui est employée pour le mesurer. On obtient un bon rendement soit grâce à la qualité de la terre, soit par son exploitation intensive (la mécanisation n'assure pas nécessairement l'augmentation du rendement, mais elle garantit la vitesse et la productivité).

L'efficacité d'un dispositif, pour la physique, est le quotient entre l'énergie que l'on obtient de son fonctionnement et l'énergie utilisée au cours du processus. Il existe une autre équation selon laquelle le rendement est le quotient entre le travail obtenu et le travail fourni. Il y a lieu de mentionner que le concept de rendement est associé au concept d'effectivité ou d'efficience (ou

---

<sup>26</sup> M. REMY, Dictionnaire français moderne, paris éd. Hatier, 1969, p.110.

<sup>27</sup> DELGRAND, Dictionnaire Encyclopédique, Paris, Larousse, Tome IV 2004, p.6.

<sup>28</sup> G.G. MUEPU KUAMBA, Thématique Managériale, Lubumbashi 2004, p.6.

<sup>29</sup> Dictionnaire : LE ROBERT-SEJER, 25 avenue Pierre de Coubertin, 75013, Paris

<sup>30</sup> <https://lesdefinitions.fr/rendement>, visité le 26/04/2021 à 10h00

efficacité). L'effectivité mesure la capacité d'atteindre un effet souhaité. En revanche, l'efficience (efficacité) désigne la capacité d'atteindre cet effet avec la moindre quantité de ressources (ou moyens) possible. Par exemple : une personne souhaite copier un livre (le reproduire). Si elle le fait à la main, tout en écrivant mot par mot, cela peut être effectif, puisqu'il est fort probable que, tôt ou tard, elle parvienne à avoir son livre copié. Cependant, cette tâche est loin d'être efficiente/efficace, car cela lui prend beaucoup plus de temps que de photocopier le livre.

Pour mener à bien notre de recherche, nous pouvons retenir que, on parle de rendement des secrétaires lorsque ces employés accomplissent avec efficacité et efficience toutes les tâches que leur confient leurs

## **II- Les préalables d'un bon rendement**

Nous allons stigmatiser que pour qu'il y ait un bon rendement quelques préalables doivent être pris en compte, c'est notamment la sélection (1), la formation (2) et la motivation (3) des ressources humaines.

### **1- La sélection des ressources humaines**

Pour que l'entreprise arrive à atteindre son objectif qui est celui de maximiser ses recettes et/ ou de réaliser un bon rendement du personnel, elle doit nécessairement tenir compte de la sélection des ressources humaines, c'est-à-dire le choix ou le tri des meilleurs candidats sur le plan tant quantitatif que qualitatif.

### **2- La formation des ressources humaines**

La formation des ressources humaines est une préoccupation aussi majeure pour la meilleure prestation du travail et une meilleure évolution de l'entreprise. a) Sur le plan économique.

### **3- La motivation des ressources humaines**

Le travailleur doit être bien rémunéré afin qu'il arrive à maximiser sa force productive et réaliser un bon rendement. Ce faisant, la maximisation de la production est fonction de la rémunération à octroyer aux travailleurs.

Il ne suffit pas d'octroyer au travailleur une rémunération adéquate pour l'épanouissement heureux de l'entreprise, mais il faut aussi tenir compte des aspects psychosociologiques.

En effet, ELTON MAYO<sup>31</sup> souligne que l'homme n'est pas seulement motivé par l'argent, donc, il n'est pas seulement « homo-economicus », mais il est aussi « homo psychologicus » et «

---

<sup>31</sup> J. Messaoudene l'apport de la sociologie du don aux théories des organisations 2012/4 (N° 170), pages 32 à 40.

homo-socialis ». Ce faisant, les travailleurs sont motivés non seulement sur le plan financier, mais aussi, sur le plan psychosocial.

### **III- Les Facteurs du rendement**

Les facteurs du rendement sont multiples, mais nous en épinglons ceux économiques (1), psychosociaux (2) et la technologie (3).

#### **1- Les facteurs économiques**

Toute entreprise et/ou organisation, pour optimiser sa production, doit ipso facto organiser les processus de celle-ci. Elle doit ensuite savoir que l'octroi d'une rémunération non adéquate au travailleur est une préoccupation majeure dans la mesure où elle lui permettrait de maximiser sa force de travail afin d'amener l'organisation à l'état d'efficacité et d'efficience.

#### **2- Les facteurs psychosociaux**

Hormis les facteurs économiques, il y a aussi ceux psychosociaux ou psychosociologiques qui peuvent mobiliser les travailleurs à un rendement optimum. Enfin, l'important est qu'un travailleur bien rémunéré et/ou motivé sur le plan financier ne constitue pas nécessairement une solution définitive pour une entreprise. Car celui-ci doit être également motivé sur le plan psychosocial, c'est-à-dire qu'il doit jouir de beaucoup de considération et exercer son travail dans un climat serein

#### **3- La technologie**

A côté des facteurs cités plus haut, nous avons également la technologie car, la société contemporaine oblige les employés et les organisations à être à la pointe de la technologie s'ils se veulent rentables. Et le domaine de la technologie est en permanence mutation. Cela est dû au fait que, lorsque certaines entreprises se disent être au top du top, elles se retrouvent dépassées par une autre mise à jour quotidienne s'impose alors à ces dernières.

### **IV- Le rendement des secrétaires**

Comme nous l'avons souligné plus haut, un secrétaire est rentable lorsqu'il est non seulement efficace (1) mais aussi efficient (2).

## **1- La notion d'efficacité**

Pour le site internet Toupie.org<sup>32</sup>, efficacité vient du latin ‘*efficacitas*’, force, vertu, efficacité dérive de ‘*efficax*’, agissant, actif, qui réalise, qui produit de l'effet, qui réussit ; L'adjectif efficace qualifie une chose, concrète ou abstraite, qui produit l'effet attendu, qui a une action utile. En parlant d'une personne ou d'un groupe de personnes, efficace qualifie celui ou ceux dont la volonté et l'action sont suivies d'effets et qui obtiennent les résultats attendus. Nous retenons qu'un secrétaire efficace est celui qui atteint correctement tous les résultats attendus dans son poste de travail.

## **2- La notion d'efficience**

Etymologiquement, efficience vient selon latoupie.org<sup>33</sup> de l'anglais ‘*efficiency*’, efficacité, rendement, bon fonctionnement. L'efficience est la capacité d'un individu, d'un ensemble d'individus, d'une machine ou d'une technique à obtenir le maximum de résultats avec le minimum de moyens, de coûts, d'effort ou d'énergie. Un secrétaire efficient est alors celui-là qui atteint ses résultats avec le moins de ressources et d'efforts possibles et dans les délais.

## **Conclusion**

En somme, ce chapitre avait pour objectif de ressortir tous les contours des notions de techniques de prise de notes, et celle de rendement, pour y parvenir, nous avons au préalable défini la notion de technique de prise de notes d'une part et celle de rendement d'autre part. Nous pouvons retenir en définitive que les techniques modernes de prise de notes sont liées à l'évolution de la technologie et pour ce faire doivent être utilisées par les secrétaires au détriment des techniques classiques de prise de note pour un souci de fracture du numérique.

---

<sup>32</sup> <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Efficacite.htm>, visité le 01/05/2021 à 06h45

<sup>33</sup> <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Efficience.htm>, visité le 01/05/2021 à 06h45

## ***PARTIE II : CADRE EMPIRIQUE***

Cette partie de notre travail constitue notre plat de résistance. En effet, c'est dans cette partie que nous présenterons les techniques que nous avons utilisées pour vérifier nos hypothèses. Il s'agit ici de présenter les techniques et outils de collecte de données, l'analyse et l'interprétation de ces données avant procéder à la vérification de nos hypothèses de recherche. C'est la raison pour laquelle elle se subdivise en deux chapitres à savoir le cadre d'étude et le cadre méthodologique (chapitre 3) et la présentation des résultats et vérification des hypothèses (chapitre 4).

A green horizontal banner with rounded corners and a scroll effect on the left and right sides. The text is centered within the banner.

***CHAPITRE III : CADRE D'ETUDE ET  
CADRE METHODOLOGIQUE***

## **Introduction**

L'objectif de ce chapitre est de mettre un accent particulier sur notre cadre d'étude et aussi d'expliquer toutes les techniques que nous allons utiliser atteindre notre objectif de recherche. C'est pourquoi sa charpente est constituée de deux parties. La première porte sur le cadre d'étude (section I) et la deuxième sur le cadre méthodologique (section II).

### **Section 1 : Cadre d'étude**

Nous présenterons notre cadre d'étude (I) avant de redéfinir notre problème de recherche, nos hypothèses et nos variables (II).

#### **I- Présentation du cadre d'étude : les délégations régionales du sud**

Cette étape de notre travail de recherche est complexe dans la mesure où elle nous exige en principe de présenter toutes les délégations régionales du sud. Ceci n'étant pas une sinécure (nous-nous retrouverons avec un document de plus 400 pages), nous-nous limiterons alors à cet effet, à présenter la délégation régionale de notre futur ministère de tutelle (2) après avoir au préalable présenté les délégations régionales (1).

#### **1- Généralités sur les délégations régionales**

Les Délégations régionale sont les services déconcentrés des ministères sur le plan régional. Les services déconcentrés (1.2) doivent être distingués des services décentralisés (1.1)

##### **1.1- Les services Décentralisés**

Pour R. CHAPUS (2001)<sup>34</sup>, « La décentralisation est le transfert d'attributions de l'Etat à des Institutions juridiquement distinctes de lui et bénéficiant, sous les surveillances de l'Etat, d'une certaine autonomie de gestion ». Au Cameroun, les services décentralisés sont :

- Les Communes
- Les Régions
- Les Etablissements et Entreprises jouissant d'une personnalité juridique distincte de celle de l'Etat. Ces services sont alors clairement différents des services déconcentrés.

---

<sup>34</sup> Pr René CHAPUS, Droit administratif général - Tome 1, Collection Domat / Droit public, parution le 01/08/2001(15eme édition), 1428 pages.

## **1.2- Les services déconcentrés**

Pour CHAPUS (2001)<sup>35</sup>, il y a déconcentration lorsque, au sein d'une même institution, le pouvoir de décision est aussi détenu par les autorités moins élevées dans la hiérarchie interne de j'institution. Cela est d'autant vrai car, au Cameroun, tous les ministères sont représentés sur le plan régionale ou départementale à l'exception de quelques un tels que : Le premier ministre le ministère des relations extérieures le ministère de la défense etc. Chaque délégation régionale a à sa tête un délégué régional qui, a plusieurs pouvoirs qui lui sont dévolus grâce à la déconcentration. Il existe à cet effet, un Délégué régional par région c'est-à-dire 10 par ministère. Notre étude porte essentiellement sur les délégations régionales du Sud.

### **2- Présentation de la Délégation régionale de notre futur ministère de tutelle : Délégation régionales des enseignements secondaires du sud**

D'après le DECRET N°\_2012/267<sup>36</sup>, la Délégation régionale des enseignements secondaires est placée sous l'autorité d'un Délégué régionale. Pour ce qui est de la Région du Sud, il s'agit de Madame MBITA Micheline Serge. Nous-nous limiterons à présenter les missions (2.1) et les services (2.2) de ce service public déconcentré.

#### **2.1- Les Missions de la DRES du Sud**

La Délégation régionale des Enseignements secondaires du Sud (comme celle des 09 autres régions) est chargée :

- De la coordination et de l'animation des activités pédagogiques ;
- De l'application des programmes et méthodes d'enseignement définis par le Ministère ;
- Du suivi, de la programmation et de l'organisation de la formation continue des personnels relevant de la Région, en liaison avec la Direction des Ressources Humaines ;
- De la préparation des actes relatifs à l'affectation et à la mutation des personnels de la Région, ainsi qu'à leur évaluation ;
- De la nomination des présidents de jurys des examens relevant de sa compétence ;

---

<sup>35</sup> Pr René CHAPUS, Droit administratif général - Tome 1, Collection Domat / Droit public, parution le 01/08/2001(15eme édition), 1428 pages.

<sup>36</sup> DECRET N°\_2012/267 DU \_11 juin 2012 Portant Organisation du Ministère des Enseignements Secondaires.

- Du suivi de la remise des diplômes ;
- De la constitution des listes des correcteurs des examens relevant de sa compétence ;
- De la nomination des animateurs pédagogiques dans les établissements scolaires ;
- De la sensibilisation de tous les partenaires à l'importance de la communauté éducative.

## **2.2- Les services de La DRES du Sud**

- Les Inspections Pédagogiques Régionales ;
- La Sous-direction des Examens, des Concours et de la Certification ;
- La Sous-direction des Affaires Générales ;
- Le Service de la Carte Scolaire et de l'Orientation Scolaire ;
- Le Service des Sports et des Activités Post et Périscolaires ;
- Le Service de l'Accueil, du Courrier et de Liaison

Tous ces services contiennent également des sous-services que vous pourrez retrouver dans le décret portant organisation du ministère des enseignements secondaires.

## **II- Présentation du problème de recherche, des hypothèses et des variables.**

Il importe pour nous de rappeler notre problème de recherche (1) de nos hypothèses (2) et de nos différentes variables (3).

### **1- Problème de recherche**

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

Aujourd'hui, la prise de notes est au cœur de la quasi-totalité des activités des secrétaires et cette tâche nécessite l'usage d'une technique pour y parvenir. Alors pour une bonne exécution de ses tâches, chaque secrétaire se doit de bien prendre des notes. C'est la raison pour laquelle ces employés font recours aux techniques de prise de notes. D'où les questions de recherche suivantes :

## **1.1- Question de recherche principale**

*Les techniques de prise de notes ont-elles un impact sur le rendement des secrétaires ?*

## **1.2- Questions de recherche secondaires**

- *L'usage des techniques de prise de notes par les secrétaires les rend-il efficaces ?*
- *Les techniques de prise de notes rendent-elles les secrétaires efficaces ?*

## **2- Hypothèses de recherche**

Une hypothèse est une conjecture sur l'apparition ou l'explication d'un événement. Fondée sur une réflexion théorique et s'appuyant sur une connaissance antérieure du phénomène étudié. Ainsi, nous pouvons dire que, l'hypothèse est un énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs termes et expliquant une vérification empirique, c'est une réponse anticipée à la question de recherche. Elle doit satisfaire deux critères à savoir : énoncer une relation entre les variables et pouvoir être facilement testée.

En prélude à notre étude, nous pouvons affirmer ceci :

### **2.1 Hypothèse de recherche principale**

*Les techniques de prise de notes ont un impact sur le rendement des secrétaires*

### **2.2 Hypothèses de recherche secondaires**

- Les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces.*
- *Les techniques de prise de notes rendent également les secrétaires efficaces.*

## **Section 2 : Démarche méthodologique**

Tout travail de recherche qui se veut scientifique astreint son auteur à adopter nécessairement une méthodologie ou une démarche devant lui permettre d'élaborer et de présenter des résultats fiables. R. QUIVY et V. CAMPENHOUDT (1995 : 13) ont souligné cet aspect important de toute étude : « *Il importe avant tout que le chercheur soit capable de concevoir et de mettre en œuvre un dispositif d'élucidation du réel, c'est-à-dire dans son sens plus large, une méthode de travail* »<sup>37</sup>. Nous allons nous appesantir sur le type de recherche et de méthode (1), la population d'étude (2).

---

<sup>37</sup> QUIVY, R. et CAMPENHOUDT, V. (1995). Manuel de recherches en sciences sociales. Dunod, Paris. 287 p

## I- Type de recherche et de méthode

Nous savons que la qualité de l'information et les résultats d'une recherche émanent tout d'abord de la démarche méthodologique, il est nécessaire pour le chercheur de lui réserver une attention particulière. Il est question ici de déterminer si notre recherche sera expérimentale ou non. Dans le cadre de notre travail, nous nous situons sur une recherche non expérimentale c'est-à-dire une étude menée sur le terrain dans la mesure où, nous ne pouvons ni manipuler, ni contrôler les variables. Nous nous contenterons simplement de les observer afin de les décrire sans toutefois intervenir dans le déroulement des événements. En général, la recherche en sciences sociales est marquée principalement par deux grandes approches : une approche positiviste qui prône les méthodes quantitatives et une approche constructiviste qui repose sur les méthodes qualitatives. Le choix de l'une ou de l'autre méthode n'est pas le fruit du hasard, il est fonction des objectifs poursuivis par le chercheur. La méthode qualitative est par exemple adoptée lorsque le but de la recherche est de comprendre un phénomène que l'on se propose d'étudier. Par contre, la méthode quantitative est plus appropriée lorsque l'objectif de la recherche est de quantifier et de présenter les résultats obtenus afin de les généraliser. Egalement, il nous revient de répondre à la question de savoir si les relations que l'on souhaiterait mettre en évidence sont de type causal ou non. Une analyse est dite causale lorsqu'elle concerne l'étude de la cause de ce qui lui appartient ou la constitue. Cette dernière établit la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante. Dans notre travail nous essayons de montrer la relation entre les techniques de prise de notes et le rendement des secrétaires des administrations publiques. Partant d'un positionnement épistémologique de type positiviste, nous introduisant vers une démarche hypothético-déductive, il a été d'abord question de faire une étude explicative et causale. Celle-ci nous a amenée à passer en revue la littérature afin de mieux comprendre le problème et de formuler les hypothèses que nous cherchons à vérifier dans la réalité. Ce qui nous oriente sur une recherche purement quantitative.

## II- La population cible

Selon TSAPI (1999)<sup>38</sup> ; la population cible peut être définie comme « *l'ensemble des objets possédant les informations désirées pour répondre aux objectifs d'une étude* ». Dans le cadre de notre étude, nous avons comme population cible les secrétaires des délégations régionales du sud.

---

<sup>38</sup> V.TSAPI (1999), management et motivation, Rertz, 428 pages.

### III- Echantillonnage

Il sied pour nous, de nous attarder d'une part sur la taille de l'échantillon (1) et d'autre part sur la méthode d'échantillonnage (2).

#### 1- La Taille de l'échantillon

Pour fixer la taille d'un échantillon, on peut recourir à 03 méthodes :

- La méthode de la prise en compte de la marge d'erreur acceptable,
- La méthode du budget disponible,
- Et la méthode du temps d'enquête disponible

La méthode du temps d'enquête disponible que nous adoptons dans le cadre de notre étude a pour fondement le fait que, le temps de l'enquête puisse être une contrainte qu'il faudra respecter. Dans le cadre de notre étude, nous disposons de 06 semaines pour réaliser notre enquête, nous disposons d'un seul enquêteur. L'enquêteur ne dispose que de 02 heures de travail par jours et une semaine de travail a 05 jours. Sachant que pour interroger un individu il faut 01h de temps, la taille de notre échantillon sera de :

1enquêteur  $\times$  2heures de travail : 1 heure nécessaire pour enquêter un individu  $\times$  5jours de travail par semaine  $\times$  6 semaines.

Application numérique :

$$2 \times 1 \times 5 \times 6 = 60$$

La taille de notre échantillon est donc de **60 individus**.

#### 2- Méthode d'échantillonnage

Notons que, pour recueillir des données statistiques sur une population, on dispose de deux méthodes : la méthode exhaustive ou recensement, où chaque individu de la population est étudié selon le ou les caractères étudiés et la méthode de sondage ou échantillonnage qui conduit à n'examiner qu'une fraction de la population, un échantillon. Lorsque le recensement n'est pas possible pour des raisons de coût, de temps ou à cause de certaines contraintes, on recourt à un **sondage**, c'est-à-dire à l'étude statistique sur un sous ensemble de la population totale appelé échantillon. Tel est notre cas, c'est-à-dire que nous allons procéder par **sondage**.

## **IV- L'instrument de collecte des données : le questionnaire**

Il sied pour nous dans cette partie de nous attarder sur le rôle d'un questionnaire (2) et sur son élaboration (3) après avoir au préalable présenter sa définition (1).

### **1- Définition du questionnaire**

D'après le Petit Larousse (2004)<sup>39</sup>, le questionnaire est une « *série de questions posées à un ensemble de personne concernant leurs opinions, leurs croyances, ou leurs divers renseignements factuels sur elle- mêmes et leur environnement* » ; pour mieux comprendre la définition du questionnaire, nous devons nous référer à la définition de certains auteurs à l'instar de GRAWITZ<sup>40</sup> qui, présente le questionnaire comme « *le moyen de communication essentiel entre l'enquêteur et l'enquêté. Le questionnaire comporte une série de questions concernant les problèmes sur lesquels on attend de l'enquêté une information* ».

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

### **2- Rôle du questionnaire**

Le questionnaire a pour but de recueillir les informations sur les problèmes de recherche des informations, permettant de connaître les conditions de travail, qui existent dans les milieux professionnels. Les réponses des uns et des autres à notre questionnaire devraient nous permettre de ressortir et d'apprécier les opinions et les suggestions au sujet de l'impact des techniques de prise de notes sur le rendement des secrétaires des administrations publiques. Par rapport aux autres techniques, le questionnaire permet de renseigner sur de nombreux aspects de la vie d'une large population, ses questions portent soit sur les comportements des enquêtés, leurs opinions, soit sur leurs situations sociales, familiales ou professionnelles etc.

### **3- Elaboration du questionnaire**

Dans l'élaboration du questionnaire, il est nécessaire d'adopter la formulation des différentes questions au niveau des cibles concernées et de respecter les principes de clarté, de précision et de concision important pour la réduction de tout document, en général les

---

<sup>39</sup> Le Petit Larousse 2004, Dictionnaire de langue française.

<sup>40</sup> GRAWITZ, M., Lexique des sciences sociales, Paris, Dalloz, 1986, p 728.

questions peuvent être ouvertes, fermées, dichotomiques ou de classement. Dans le cadre de notre travail, nous avons retenus :

❖ ***Les questions fermées à choix multiples***

Ces questions permettent aux personnes concernées, de cocher la réponse qui les concerne parmi les différentes réponses proposées. Ce type de question favorise le codage et le dépouillement, de même il permet de donner une réponse libre. Exemple :

Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) pour prendre des notes ?    Oui                     Non

Si oui laquelle ?

L'écriture littérale

L'écriture abrégées et symbolisée

La sténographie

L'enregistrement audio et la saisie par la suite

La saisie directe par l'utilisation la suite

La saisie grâce à l'utilisation des logiciels de reconnaissance vocale

❖ ***Les questions dichotomiques ou questions fermées à choix simple***

Ce sont des questions qui ont deux choix possibles, le oui ou le non. Ces questions permettent aux personnes interrogées, de sélectionner une seule réponse parmi celles proposées, c'est-à-dire répondre soit par oui, soit par non. Ce type de question est simple pour l'enquête et pour le dépouillement, il permet de donner des réponses précises. Cependant la liberté d'expression est limitée. Exemple :

Comment est votre rédaction de rapports/comptes rendus/procès-verbaux grâce à vos notes ?

Médiocre       passable       bien       très bien       excellente

**V- Enquête proprement dite**

Il s'est agi d'une descente sur le terrain pour recueillir les données auprès des enquêtés. A ce niveau de l'étude, l'autorisation de recherche, qui nous a été signée par notre chef de département, nous a permis d'accéder aux informations relatives aux Délégations Régionales du Sud en général, et à la Délégation régionale des enseignements secondaires du Sud en particulier. Et, même de rencontrer les différentes secrétaires.

Nous avons rencontré chaque secrétaire dans son bureau pour lui passer le questionnaire tout en insistant qu'il soit rempli immédiatement pour éviter les pertes de temps et aussi tout risque de perte de certains questionnaires.

Presque toutes les secrétaires ont coopéré. Ce qui nous a permis de distribuer 60 questionnaires et nous les avons tous récupéré récupérés.

## **VI- Traitement des données**

Pour le dépouillement des questionnaires nous avons utilisés le logiciel **SPSS** (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES), qui a effectué les calculs des paramètres, la distribution des fréquences, la présentation des tableaux de contingence et des graphiques qui permettront l'analyse statistique.

### **1- La distribution de fréquences**

Elle permet de calculer les indicateurs statistiques tels que la valeur de tendance (moyenne arithmétique, mode, médiane) et les indices de dispersion (écartype ou variance). Les distributeurs de fréquence dans le cadre de notre étude sont destinés à la description de l'échantillon et à la qualification catégorielle des données de l'enquête. Les tableaux subséquents comportent des effectifs globaux, des fréquences et des pourcentages en des modalités de la variable prise en compte.

La distribution des fréquences, le tri à plat sert à l'analyse uni-variée. Elle est descriptive et systématique des réponses données à chacune des questions ou variables à l'aide d'indices statistiques. Le tri est donc le calcul des pourcentages question par question, permettant de construire des tableaux de fréquences.

### **2- Le tableau de contingence**

Afin de calculer les coefficients de corrélation entre la variable indépendante et la variable dépendante, nous avons utilisés les tableaux portant les informations quantifiées qui découlent de l'enquête, c'est le tri croisé, qui sert à l'analyse bi variée : c'est une étude descriptive ou explicative des relations entre deux variables. Ce croisement génère un tableau à double entrée encore appelée tableau de contingence. Le choix des croisements ou des tests à effectuer entre deux paires de variables dépend des questions d'étude à traiter ou des hypothèses préalablement formulées. Ces tableaux de contingence comportent les résultats des fréquences observées et des fréquences théoriques. 3-

### **3- L'indice d'analyse statistique**

Etant donné que les variables auxquelles nous avons affaire sont prises à l'échelle nominale, nous avons retenu comme indice d'analyse différentielle le khi deux( $X^2$ ), dont

l'utilisation nous a permis d'établir la dépendance entre lesdites variables. Grâce à ce khi deux, on pourra mesurer l'écart type entre fréquences théoriques et les fréquences observées.

Cette quantité a pour formule  $X^2 = \sum \frac{e_{0a} - e_a}{e_a}$   $e_{0a}$  : effectif observé

$e_a$  : effectif théorique

Le tableau de contingence quant à lui nous permettra d'interpréter les résultats afin de confirmer ou d'infirmer la corrélation entre la variable indépendante et la variable dépendante.

Et le coefficient de contingence (C) a pour formule :

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

$X = \text{Khi-deux}$

$N = \text{Nombre d'observation}$

Dans notre étude, il s'agit de savoir, s'il existe un lien entre les techniques de prise de notes et le rendement des secrétaires des administrations publiques. C'est ce que nous allons vérifier dans le chapitre suivant.

## VII- Les difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées au cours de notre enquête nous ont permis de mettre en exergue un certain nombre de problèmes, liés non seulement à notre situation d'étudiant, mais généralement liés au comportement de certains secrétaires, la maîtrise des termes techniques qui étaient très difficiles certains d'entre eux.

En effet, lors de l'administration de notre questionnaire, les principales difficultés que nous avons rencontrées sont entre autres :

- L'inadéquation de notre emploi du temps à l'établissement avec la disponibilité des personnes à contacter pour l'enquête ;
- Le difficile accès aux ressources documentaires de notre étude.

Toutefois, nous avons pu toucher la grande partie de la population voulue, ce qui nous a permis de recueillir des données.

## Conclusion

En définitive, l'approche méthodologique qui fait l'objet de ce chapitre repose sur les différents cadres de recherche, où il a donc été question de rappeler l'objectif de notre étude,

de présenter notre cadre d'étude, d'opérationnaliser nos variables, de présenter la démarche méthodologique adoptée ainsi que les méthodes d'investigation utilisées pour la collecte et le traitement des données. Ce traitement des données nous conduira à une présentation, analyse et interprétation des résultats.

***CHAPITRE IV : PRESENTATION DES RESULTATS  
DE L'ANALYSE DE DONNEES ET VERIFICATION  
DES HYPOTHESES***

## Introduction

A ce niveau de notre étude, il nous reviendra de présenter les résultats du dépouillement informatisé des questionnaires. Il s'agira d'interpréter les résultats présentés sous forme de tableaux ou de graphiques (section I), de vérifier nos hypothèses (section II) et de faire des propositions d'amélioration (section III).

### Section 1 : présentation et interprétation des résultats de notre analyse de données

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

#### I- Identification des répondants

Nous aborderons successivement le sexe (1), l'âge (2), le diplôme le plus élevé (3) et l'ancienneté des répondants (4).

#### 1- Sexe des répondants

**Tableau n° 3 : Répartition des secrétaires par sexe**

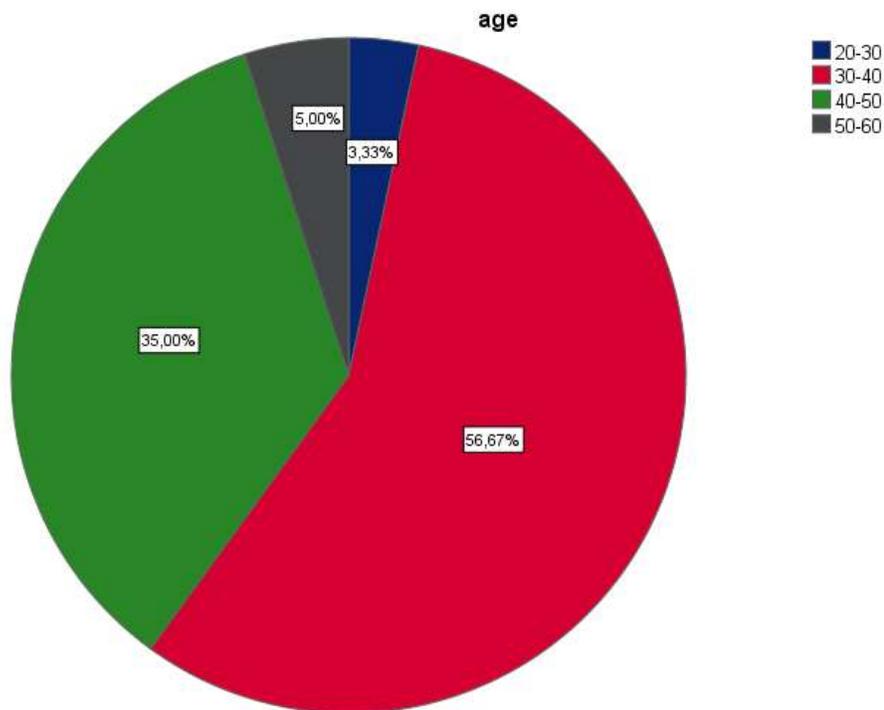
		Sexe			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	masculin	16	26,7	26,7	26,7
	feminin	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Source note enquête

De ce tableau, il ressort que Les femmes sont majoritaires. Elles représentent 73.3 %. Ceci est dû au fait que très peu d'hommes s'intéressent au métier et donc à la prédominance du sexe féminin dans les séries ACA, SEBU et en BTS Secrétariat de Direction. Il faut aussi relever que la femme a les qualités requises pour exercer ce métier. C'est ainsi que, pour l'accueil des visiteurs, le physique d'une femme en général et son sourire en particulier ont beaucoup plus de chance de mettre le visiteur à l'aise que, l'accueil froid et mécanique d'un homme.

## 2- L'âge des répondants

**Graphique n° 1 : L'âge des secrétaires**



**Source : notre enquête**

De ce graphique, il ressort que nos secrétaires ont majoritairement entre 30 et 50 ans. Plus 56.67% ont entre 30 et 40 ans et 35% ont entre 40 et 50ans soit un total de 91.67% pour ces 2 tranches d'âge. Cela est dû au fait que, une bonne secrétaire ne soit ni trop jeune, ni trop vieille

### 3- Le diplôme le plus élevé des secrétaires

**Tableau N° 4 : Diplôme des secrétaires**

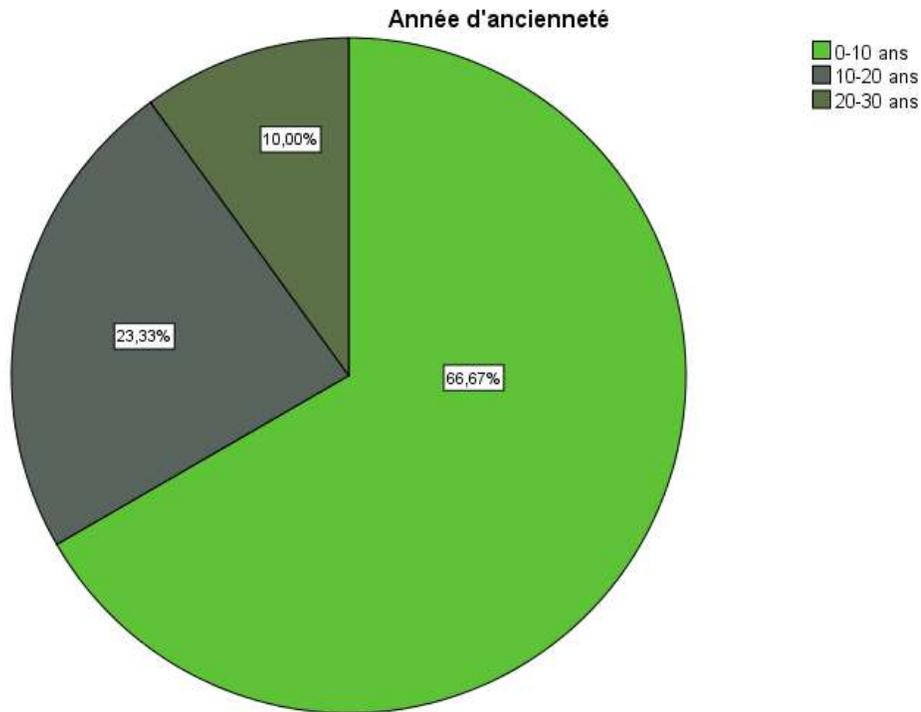
Diplôme le plus élevé					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CAP/BEPC	2	3,3	3,3	3,3
	BACC	40	66,7	66,7	70,0
	BTS	6	10,0	10,0	80,0
	Licence	11	18,3	18,3	98,3
	Master	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### Source notre enquête

Les secrétaires sténodactylographes sont en voie de disparition. Nous avons de plus en plus des secrétaires titulaires du Baccalauréat. C'est ce qui ressort de notre échantillon : soit 66.7% de secrétaire ont pour diplôme le plus élevé le Baccalauréat général ou technique.

#### 4- Année d'ancienneté

**Graphique N° 2 : Ancienneté des secrétaires**



**Source notre enquête.**

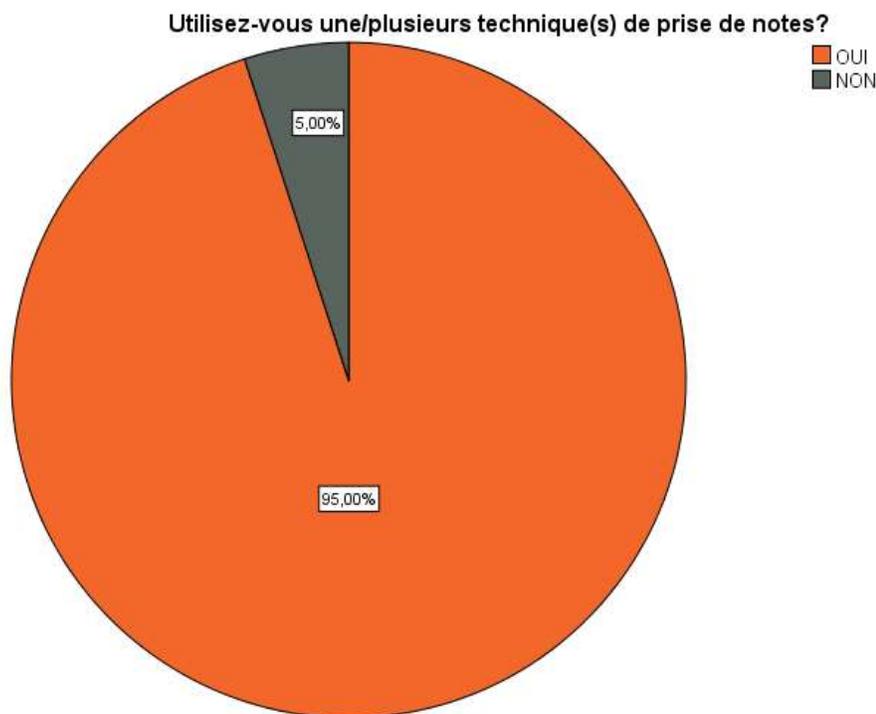
On voit à travers ce graphique que nos secrétaires ont majoritairement entre 0 et 10 ans d'ancienneté plus précisément, 66.67% de secrétaires jouissent de cette ancienneté. Cela nous amène à penser de 3 manières : soit le poste de secrétaires est un poste de passage, soit il est soumis à des contrats à durée déterminée ou alors que les secrétaires sont de plus en plus virées soit à cause de leur manque d'efficacité ou de leur manque d'effcience.

## II- Usage des techniques de prise de notes par les secrétaires des Délégations régionales du sud

Nous-nous attarderons d'abord sur la question de l'usage ou non des techniques de prise de notes (1), ensuite sur la technique utilisée (2) et enfin les moyens utilisés par les secrétaires qui n'utilisent aucune technique (3).

### 1- La question de l'utilisation des techniques de prise de notes par les secrétaires des Délégations régionales du Sud

**Graphique n° 3 : Usage ou non des techniques de prise de notes par les secrétaires**



**Source : notre enquête**

De ce graphique, il ressort que, 95% des secrétaires ont répondu par un ‘oui’ à la question : « Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes ? » et 5% ont répondu par un ‘non’. Ceci nous amène à affirmer avec certitude que la quasi-totalité de secrétaires utilise les techniques de prise de notes.

## 2- La technique utilisée par chaque secrétaire

**Tableau n° 5 : La technique utilisée par la secrétaire**

Si oui les quelles ?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	L'écriture littérale (en toutes lettres)	5	8,3	8,3	8,3
	L'écriture abrégée et symbolisée	36	60,0	60,0	68,3
	La sténographie	8	13,3	13,3	81,7
	L'enregistrement audio et la saisie par la suite	3	5,0	5,0	86,7
	La saisie directe grâce à l'utilisation du clavier ou du stylet	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Source : notre enquête**

De ce tableau, il ressort que sur 60 secrétaires, 5 utilisent l'écriture littérale, 36 utilisent l'écriture abrégé et symbolisée, 8 utilisent la sténographie, 3 utilisent l'enregistrement audio et la saisie par la suite, 8 utilisent la saisie grâce à l'utilisation du clavier ou du stylet et la saisie directe grâce et aucune personne n'utilise la saisie grâce à des logiciels de reconnaissance vocale. Alors avec un pourcentage de 60% l'écriture abrégée et symbolisée est la technique la plus utilisée par les secrétaires des Délégations régionales du Sud. Il faut également noter que, en regroupant les techniques classiques de prise de notes et les techniques modernes de prise de notes, les premières (l'écriture littérale, l'écriture abrégée et symbolisée, la sténographie) ont un pourcentage de 81.6% alors que les deuxièmes (l'enregistrement audio et la saisie par la suite, la saisie directe grâce à l'utilisation du clavier ou du stylet et la saisie grâce à des logiciels de reconnaissance vocales) quant à elles ont un pourcentage de 18.4%. On peut alors affirmer sans risque de se tromper que, les secrétaires des Délégations régionales majoritairement les techniques classiques de prise de notes.

### 3- Les moyens utilisés par les secrétaires qui ne font pas recours aux techniques de prise de notes

**Tableau n° 6 : autres moyens pour prendre des notes**

Sinon comment faites-vous?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	j'écris en toutes lettres	2	3,3	66,7	66,7
	je retiens simplement	1	1,7	33,3	100,0
	Total	3	5,0	100,0	
Manquant	Système	57	95,0		
Total		60	100,0		

#### Source notre enquête

A travers ce tableau, nous pouvons voir que seuls 3 secrétaires utilisent autres moyens que les techniques de prise de notes : 2 secrétaires écrivent en toutes lettre, et un retient simplement. En effet, même l'écriture en toutes lettres est une technique de prise de notes. Alors ces 2 secrétaires qui affirmaient ne pas utiliser une technique pour prendre les notes en ont une finalement.

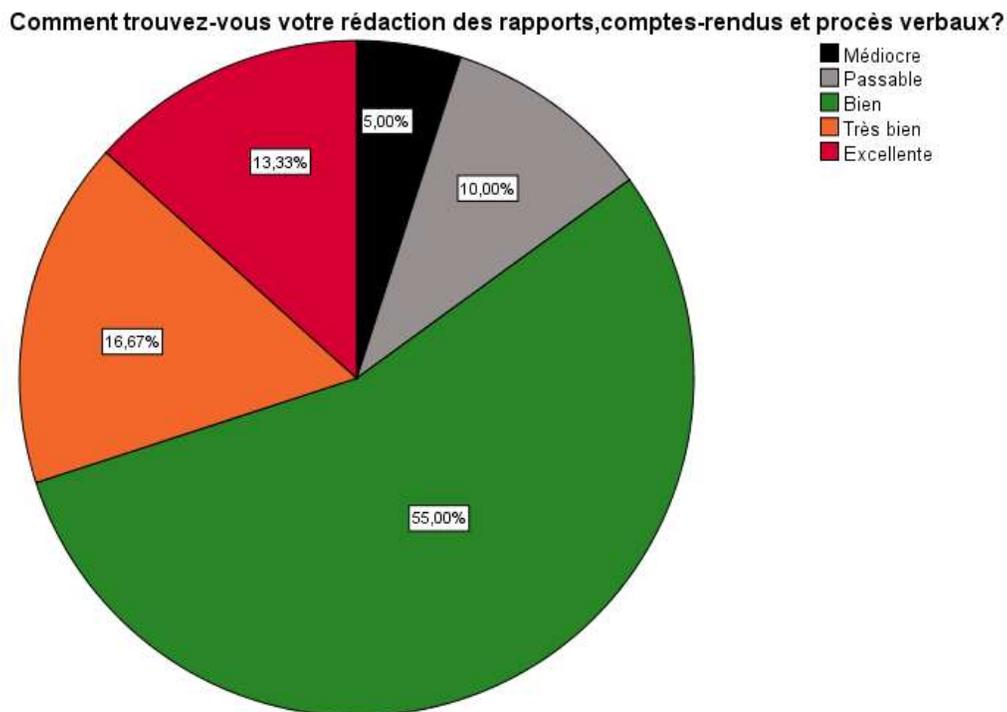
### III- Rendement des secrétaires des Délégations régionales de sud

Cette partie de notre travail nous conduit à présenter les deux facettes du rendement des secrétaires c'est-à-dire : l'efficacité (1) et l'efficience (2).

#### 1- Efficacité des secrétaires

##### 1.1 La qualité de rédaction des rapports, comptes rendus et procès-verbaux de réunion

**Graphique N° 4 : La qualité de la rédaction par les secrétaires :**

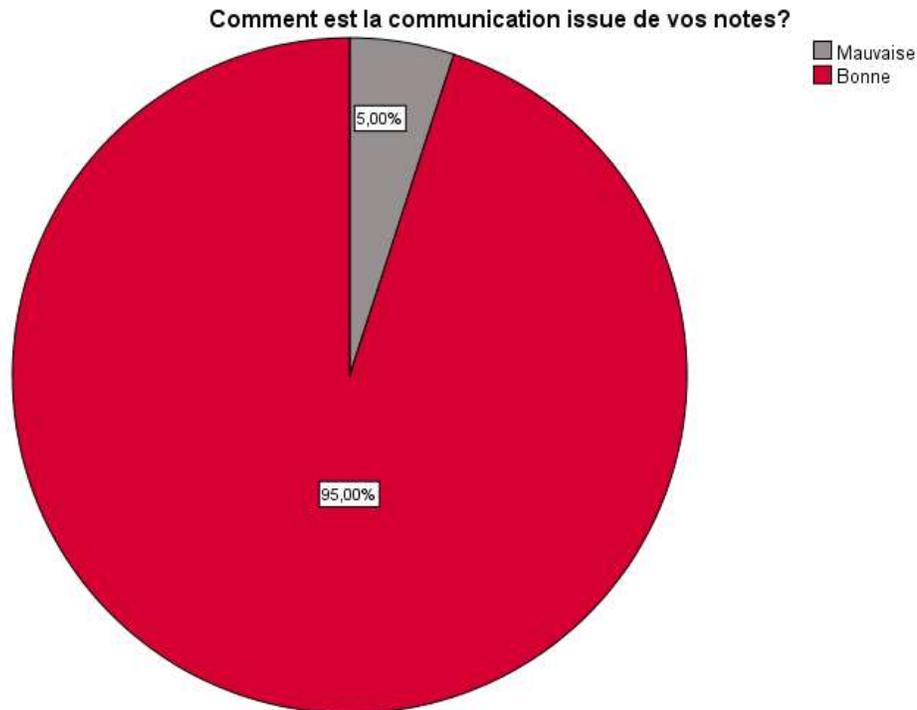


**Source : notre enquête**

De ce graphique, il ressort que, majoritairement, les secrétaires des Délégations régionales du Sud rédigent bien leurs rapports, comptes rendus et procès-verbaux. Cela est dû au fait que, 55% de secrétaires rédigent bien, 16.67% rédigent très bien, et 13.33% sont excellents dans leur rédaction. Soit un taux de 85% dans une bonne rédaction contre 15% seulement dans une médiocrité.

## 1.2 La qualité de la communication issue des notes des secrétaires

**Graphique n° 5 : La qualité de la communication des secrétaires**



**Source : notre enquête**

Nous pouvons lire dans ce graphique que, 95% de secrétaires trouvent leur communication bonne et que 5% seulement la trouvent mauvaise. Ce qui nous amène alors à affirmer que, la quasi-totalité des secrétaires des Délégations régionales du Sud communiquent parfaitement grâce à leurs notes.

## 1.3 La qualité d'exécution des tâches

**Tableau n° 7 : Accomplissement des tâches de secrétariat**

Accomplissez-vous correctement toutes les tâches liées à votre poste ?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	OUI	57	95,0	95,0	95,0
	NON	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Source : notre enquête**

De ce tableau, il ressort que, 95% de secrétaires accomplissent correctement les tâches liées à leur poste de travail contre 5% seulement. Ceci nous amène alors à affirmer que la quasi-totalité des secrétaires des Délégations régionales du Sud exécutent correctement les tâches liées à leurs postes de travail.

## 2- Efficience des secrétaires

### 2.1- Vitesse de rédaction des secrétaires

**Tableau n° 8 : vitesse de rédaction des secrétaires**

Comment rédigez-vous grâce à vos notes ?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Lentement	3	5,0	5,0	5,0
	Rapidement	54	90,0	90,0	95,0
	Très rapidement	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### Source : notre enquête

Il résulte de ce tableau que, 57 secrétaires sur 60 rédigent rapidement et très rapidement contre 3 qui rédigent lentement soit un taux de 95% contre 5% seulement. D'où l'affirmation selon laquelle, la quasi totalité des secrétaires des Délégations régionales du Sud rédigent à temps grâce à leurs notes.

### 2.2- Vitesse de communication des secrétaires

**Tableau n° 9 : Vitesse de communication des secrétaires**

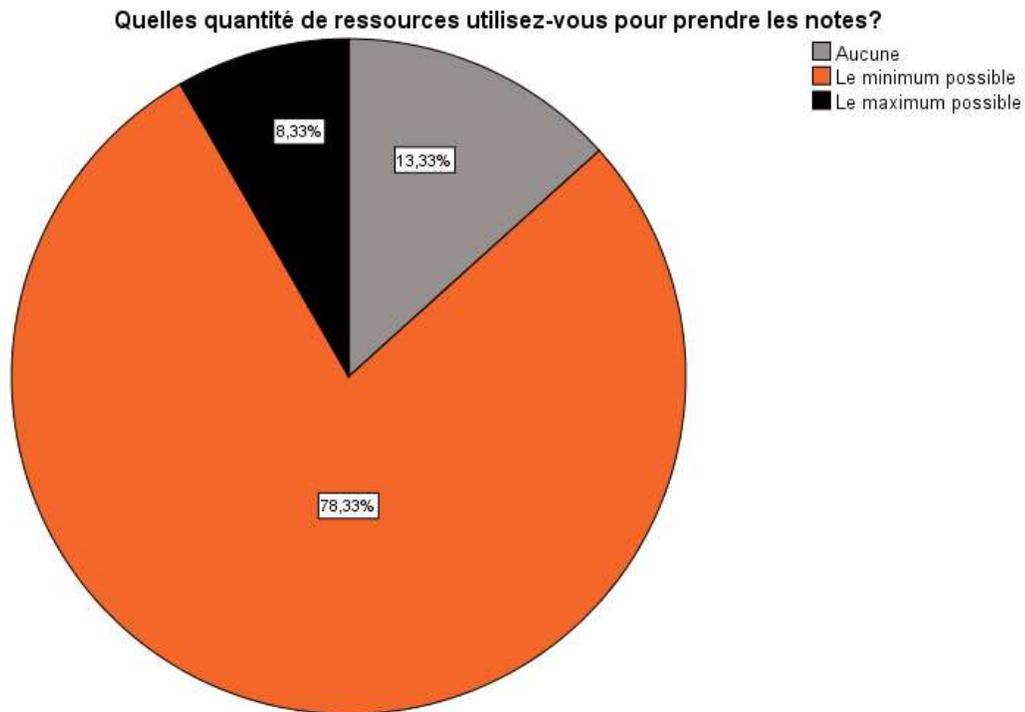
Comment communiquez-vous grâce à votre prise de notes ?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Lentement	6	10,0	10,0	10,0
	Rapidement	49	81,7	81,7	91,7
	Très rapidement	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

#### Source : analyse de données avec spss

De ce tableau, il découle que, 81.7% plus 8.3% de secrétaires communiquent rapidement contre 10% qui communiquent lentement grâce à leurs notes. D'où l'efficacité de la plupart des secrétaires.

### 1.1- Usage des ressources par les secrétaires

#### Graphique n° 6 : Quantité de ressources utilisées par les secrétaires



#### Source notre enquête

Nous pouvons observer dans ce graphique que, 13,33% des secrétaires n'utilisent aucune ressource pour prendre des notes, que 78,33% de secrétaires utilisent le minimum possible de ressources contre 8,33% qui utilisent le maximum de ressources. D'après tous ces chiffres, nous pouvons affirmer que les secrétaires des Délégations régionales du Sud sont majoritairement efficaces. Cela est dû au fait que l'efficacité vient de l'usage du minimum possible des ressources pour l'exécution d'une tâche.

### **Section 2 : vérification des hypothèses**

Suite à la présentation et l'analyse des résultats, il est judicieux de vérifier à la suite de ce travail si les hypothèses que nous avons émises plus haut ont été validées ? Pour se faire, la vérification des hypothèses secondaires (I) précèdera celle de l'hypothèse principale (II).

## I- Vérification des hypothèses secondaires

Nous allons dans cette partie, commencer par vérifier l'hypothèse secondaire n° 1 (1), puis nous terminerons par une vérification de l'hypothèse N° 2 (2).

### 1- Vérification de l'hypothèse de recherche 1 : Les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces

Définition des hypothèses :

Ho = hypothèse nulle : Il n'existe une relation d'indépendance entre L'efficacité des secrétaires et les techniques de prise de notes.

Ha = hypothèse alternative : Il existe une relation de dépendance entre L'efficacité des secrétaires et les techniques de prise de notes.

Pour vérifier ces hypothèses, nous allons procéder par un croisement de deux questions ainsi qu'il suit :

**Tableau n° 10 croisement des variables techniques de prise de notes et efficacité des secrétaires**

<b>Tableau croisé Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes ? *</b>					
			<b>Accomplissez-vous correctement toutes les tâches de votre poste?</b>		<b>Total</b>
			<b>OUI</b>	<b>NON</b>	
Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes?	OUI	Effectif	57	0	57
		% dans Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes?	100,0%	0,0%	100,0%
	NON	Effectif	0	3	3
		% dans Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes?	0,0%	100,0%	100,0%
<b>Total</b>		Effectif	57	3	60
		% dans Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes?	95,0%	5,0%	100,0%

**Source : notre analyse de données grâce à Spss**

Ce tableau est un tableau croisé des variables Situation technique de prise de notes et efficacité des secrétaires, dans lequel les effectifs et les proportions de colonne constituent les statistiques récapitulatives. Les proportions de colonne sont calculées de sorte que leur somme soit

égale à 100 % pour chaque colonne. Si ces deux variables ne sont pas liées, dans chaque ligne les proportions doivent être identiques d'une colonne à l'autre. Des différences semblent exister entre les proportions ; Nous allons effectuer une vérification à l'aide du test du khi-deux. Notons que, si Khi-carré est supérieur à 0,05, Ho est validée et Ha rejetée ; c'est l'inverse lorsque Khi-carré est inférieur à 0,05.

**Tableau n° 11 : Test de Khi-deux n°1**

Tests du khi-carré					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-carré de Pearson	60,000 <sup>a</sup>	1	,000		
Correction pour continuité <sup>b</sup>	40,794	1	,000		
Rapport de vraisemblance	23,822	1	,000		
Test exact de Fisher				,000	,000
Association linéaire par linéaire	59,000	1	,000		
N d'observations valides	60				

**Source : notre analyse des données avec spss**

Le test de Khi-deux valide l'hypothèse alternative lorsque khi-carré est inférieur à 0,05.

Khi-deux égal à 0,000 et inférieur à 0,05 ce qui nous amène à infirmer l'hypothèse 0 et par conséquent à valider l'hypothèse alternative qui n'est rien d'autre que l'hypothèse de recherche. Ce qui nous amène à affirmer qu' « *effectivement les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces* ».

## **1- Vérification de l'hypothèse de recherche 2 : les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces**

Définition des hypothèses :

Ho = hypothèse nulle : Il n'existe une relation d'indépendance entre les techniques de prise de notes et l'efficacité des secrétaires.

Ha = hypothèse alternative : Il existe une relation de dépendance entre les techniques de prise de notes et l'efficacité des secrétaires.

**Tableau n° 12 : CROISEMENT DE DEUX VARIABLES**

Tableau croisé Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes ? * Quelle quantité de ressources utilisez-vous pour prendre les notes ?						
			Quelle quantité de ressources utilisez-vous pour prendre les notes ?			Total
			Aucune	Le minimum possible	Le maximum possible	
Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes ?	OUI	Effectif	8	47	2	57
		% dans Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes ?	14,0%	82,5%	3,5%	100,0%
	NON	Effectif	0	0	3	3
		% dans Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes ?	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Effectif	8	47	5	60
		% dans Utilisez-vous une/plusieurs technique(s) de prise de notes ?	13,3%	78,3%	8,3%	100,0%

**Source : notre analyse de données grâce à spss**

Ce tableau est un tableau croisé des variables Situation technique de prise de notes et efficience des secrétaires, dans lesquelles l'effectif et les proportions de colonne constituent les statistiques récapitulatives. Les proportions de colonnes sont calculées de sorte que leur somme soit égale à 100 % pour chaque colonne. Si ces deux variables ne sont pas liées, dans chaque ligne les proportions doivent être identiques d'une colonne à l'autre. Des différences semblent exister entre les proportions ; vous pouvez effectuer une vérification à l'aide du test du khi-deux.

**Tableau n° 13 : Test de Khi-deux n°2**

Tests du khi-carré			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	34,737 <sup>a</sup>	2	,000
Rapport de vraisemblance	17,092	2	,000
Association linéaire par linéaire	15,985	1	,000
N d'observations valides	60		

Source : notre analyse de données grâce à spss

Rappelons-le, si Khi-carré est inférieur à 0,05 l'hypothèse  $H_a$  sera validée. Dans notre tableau, Khi-carré est égal à 0,000 c'est-à-dire inférieur à 0,05 alors nous pouvons infirmer l'hypothèse nulle et valider l'hypothèse alternative. *Nous pouvons alors confirmer que : « Les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces ».*

### **I- Vérification de l'hypothèse principale : les techniques de prise de notes ont un impact sur le rendement des secrétaires**

Les deux Hypothèses :

- Les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces
- Les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces

Ont été validées. De la validation de nos deux hypothèses ci-dessus, nous déduisons la validation de notre hypothèse principale. *Alors nous confirmons que : « les techniques de prise de notes ont un impact sur le rendement des secrétaires. »*

### **Section 3 : Proposition des améliorations**

Nous-nous chargerons de faire quelques propositions aux patrons des secrétaires (II) après en avoir fait aux secrétaires eux-mêmes (I).

#### **I- Proposition des améliorations aux secrétaires**

Il est bien vrai que les secrétaires des délégations régionales utilisent majoritairement les techniques classiques de prise de notes, il est encore vrai que ces dernières les rendent efficaces efficaces. En plus, l'adage populaire selon lequel « on ne change pas l'équipe qui

gagne » nous interdit de suggérer à ces secrétaires de changer leurs techniques. Mais nous allons néanmoins leur suggérer de tester les techniques modernes de prise de notes en général et la prise de note vocale en particulier car cette technologie doublera leur rendement et leurs allègera encore plus la tâche en leur permettant de gagner du temps grâce à la suppression de la retranscription des notes par cette technique. En effet, il s'agit d'une technique qui utilise l'intelligence artificielle, évitant ainsi à celui qui prend des notes de saisir quoique ce soit laissant cette tâche aux logiciels de reconnaissance vocale. Le noter n'aura plus, qu'à corriger les quelques erreurs qui existeront dans ses notes. Cette technique permet un secrétaire de se concentrer sur des tâches beaucoup plus complexes que la prise et la retranscription des notes.

## **II- Proposition des améliorations aux patrons et aux formateurs des secrétaires**

Pour ce qui est des patrons, d'une manière générale, l'évolution technologique contribue à la modification des qualifications. Ceci étant, les responsables des secrétaires doivent savoir négocier les changements qu'engendre l'insertion de ces technologies dans le travail du secrétaire. Il revient donc aux responsables d'équiper les secrétariats d'outils modernes. Par la suite chaque patron devra attirer l'attention sur l'apport, l'importance de ces outils dans le travail du secrétaire et dans le bien-être de l'organisation.

Les patrons eux-mêmes doivent s'édifier quant à ces nouvelles techniques de prise de notes qui s'améliorent chaque jour et les leurs inculquer à leurs secrétaires afin que ces derniers soient allégés par la tâche de prise de notes et leur être utile pour les tâches beaucoup plus complexes.

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

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

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

Les formateurs quant à eux, pour résoudre le problème de la survalorisation d'une seule technique de prise de notes, se doivent d'enseigner aux secrétaires toutes les techniques de prise de notes qu'elles soient classiques ou modernes, mais pour un souci de fracture du numérique, ils doivent mettre l'accent sur l'état actuel de la technologie en mettant un peu plus d'accent sur les techniques modernes de prise de notes.

## **Conclusion**

En somme, ce chapitre avait pour objectif de présenter et d'interpréter nos résultats, de vérifier nos hypothèses et si possible de ressortir quelques suggestions. De nos résultats, il en ressort que la quasi-totalité des secrétaires utilisent les techniques de prise de notes dans les Délégations régionales du Sud ; que toutes les secrétaires qui se servent de ces techniques sont à la fois efficaces (hypothèse secondaire numéro 1) et efficaces (hypothèse secondaire numéro 2). De ces deux hypothèses, nous avons déduit la validation de notre hypothèse principale et donc affirmé qu'« effectivement, les techniques de prise de notes ont un impact sur le rendement des secrétaires ». C'est la raison pour laquelle nous avons suggéré à ces dernières d'utiliser davantage les techniques modernes de prise de notes qui pourront améliorer leur efficacité et leur efficacité, en un mot leur rendement.

## *CONCLUSION GÉNÉRALE*

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont en passe de révolutionner notre mode de vie, et ceci dans tous les domaines, révolutionnant même les tâches qui sont généralement considérées comme banales en entreprise mais qui revêtent une importance capitale pour le rendement de chaque organisation. Parmi ces tâches, figure en bonne et due forme la prise de notes.

Au terme de l'étude portant sur le thème : « Techniques de prise de notes et rendement des secrétaires des administrations publiques : cas des Délégations régionales du Sud », il ressort que les secrétaires des Délégations régionales sont efficaces et efficaces grâce à leur usage des techniques classiques de prise de notes, mais qu'ils seront encore être plus rentables s'ils s'imprégnaient d'avantage des techniques modernes de prise de notes.

L'objectif de cette étude était de ressortir l'importance de toutes les techniques de prise de notes dans le travail de secrétariat.

Pour l'atteindre, nous avons formulé l'hypothèse principale selon laquelle : « Les technique de prise de notes ont un impact sur le rendement de secrétaires des Délégations régionales du Sud ». Les réponses anticipées ont été vérifiées à l'aide d'un test statistique : le Khi Deux de PEARSON. Pour obtenir ces résultats, nous avons opté pour une méthode quantitative qui débouche sur une approche hypothético déductive. Les informations ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire adressé aux secrétaires des Délégation régionales du Sud ; ces réponses ont été analysées grâce au logiciel Spss. Nous avons fait le constat selon lequel, les secrétaires sont majoritairement figés sur les techniques classiques de prise de notes qui requièrent le stylo et le papier, nous avons également fait le constat que ces techniques améliorent leur rendement en les rendant non seulement efficaces mais aussi efficaces, et aussi que les secrétaires qui se servent des techniques classiques de prise de notes étaient moins efficaces que ceux qui se servent des techniques modernes de prise de notes. D'où la suggestion selon laquelle les secrétaires devraient se mettre à la pointe de la technologie en utilisant les techniques modernes de prise de notes qui les rendraient meilleures.

Nous sommes conscients du fait que ce modeste travail n'ait pu faire le tour des différents aspects pouvant améliorer le rendement des secrétaires. Il serait intéressant pour les futurs chercheurs de mieux sonder le thème en lui associant par exemple la formation

professionnelle des secrétaires. Une réflexion approfondie pourra porter sur le thème : « techniques modernes de prise de notes et formation professionnelle des secrétaires ».

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

### I- Ouvrages

- D.BOURASSEAU et F. MORACCHINI (1989), Secrétaire aujourd'hui, assistante demain Ed D'organisation ,122 pages.
- F. MESSANT-LAURENT, La secrétaire modèle, étude sociologique, Editions L'HARMATTAN ,Paris, 1990, page 10.
- S. Barry, La secrétaire, techniques de secrétariat, Editions L'HARMATTAN, Paris 2010 page.
- Pauk, Ross J.Q. Owens," Comment étudier à l'université ",Cengage Learning, 29 janvier 2010 - 432 pages.
- Timbal-Duclaux, Louis (1988). La prise de notes efficace, Rertz, 1988 pages 18.
- Simonet, Jean. Auteur | Simonet, Renée "prendre des notes techniques efficaces pour être à l'aise en cours, en conférence, en réunion, en entretien, pour créer et pour s'organiser" EYROLLES, Paris, 2016.
- F. MESSANT-LAURENT, La secrétaire modèle, étude sociologique, Editions L'HARMATTAN Paris 1990, page 9.
- G.G. MUEPU KUAMBA, Thématique Managériale, Lubumbashi 2004, p.6.
- Pr René CHAPUS, Droit administratif général - Tome 1, Collection Domat / Droit public, parution le 01/08/2001(15eme édition), 1428 pages.
- QUIVY, R. et CAMPENHOUDT, V. (1995). Manuel de recherches en sciences sociales. Dunod, Paris. 287 p
- V.TSAPI (1999), management et motivation, Rertz, 428 pages.

### II- Articles :

- Gérard Lobjeois, A. SCOTTO, A. COUSSOT et Éric MESSAOUDI, Etude de Métier : Les métiers du secrétariat-assistant, Paris, avril 1999, 62 pages.

- Massiva N. Zafio (1996) « L'adjectif "technique" : au-delà de la polysémie, l'histoire de l'évolution d'une attitude » TTR : traduction, terminologie, rédaction, vol. 9, n° 2, p. 193-212. URI: <http://id.erudit.org/iderudit/037265ar>
- Bohay, M., Blakely, D.P., Tamplin, A.K., Radvansky, G.A. (2011). Note taking, review, memory, and comprehension. *American Journal of Psychology*. 124. (1). p. 63-73.
- Piolat, A., Olive, T., & Kellogg, R. T. (2005). Cognitive Effort during Note Taking. *Applied Cognitive Psychology*, 19(3), 291–312. <https://doi.org/10.1002/acp.1086>.
- Kiewra, K. A., DuBois, N. F., Christian, D., McShane, A., Meyerhoffer, M., & Roskelley, D. (1991). Note-taking functions and techniques. *Journal of Educational Psychology*, 83(2), 240–245. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.83.2.240>.
- Chevalier, Brigitte, (1992), *Lecture et prise de notes : gestion et acquisition de méthodes de travail*, Paris : Nathan université, 128 pages.
- J. Messaoudene l'apport de la sociologie du don aux théories des organisations 2012/4 (N° 170), pages 32 à 40.

### **III- Dictionnaires**

- Larousse 2020, dictionnaire Français pour Android sous forme d'application téléchargé sur Google Play store.
- M. REMY, *Dictionnaire français moderne*, paris éd. Hatier, 1969, p.110.
- DELGRAND, *Dictionnaire Encyclopédique*, Paris, Larousse, Tome IV 2004, p.6.
- G.G. MUEPU KUAMBA, *Thématique Managériale*, Lubumbashi 2004, p.6.
- *Dictionnaire : LE ROBERT-SEJER*, 25 avenue Pierre de Coubertin, 75013, Paris
- *Le Petit Larousse 2004*, Dictionnaire de langue française.

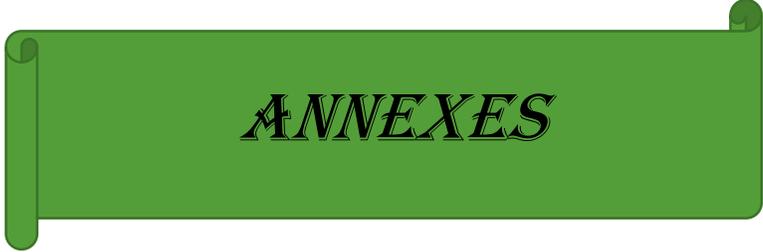
### **IV- Sites Internet**

- <https://officepro.com/assistant/secretaire-direction/difference-secretaire-assistante-direction/>, visité le 25/04/2021 à 19h10.
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/secretaire/71752> dictionnaire de langue française en ligne, consulté le 25/04/2021 à 20h00.
- <https://lesdefinitions.fr/technique> consulté le 30/03/2021 à 11h30.
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technique/76950> consulté le 30/03/2021 à 11h45.
- <https://www.sites.fse.ulaval.ca/reveduc/html/vol1/no1/intell.html> consulté le 30/03/2021 à 12h30.

- [www.espacefrancais.com/la-prise-de-notes](http://www.espacefrancais.com/la-prise-de-notes) visité le 12 avril 2021 à 18h00.
- [www.etudier.com/dissertations/prise-De-Notes475991.html](http://www.etudier.com/dissertations/prise-De-Notes475991.html) visité le 12 avril 2021 à 19h30.
- <https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/dossiers-methodes/comment-prendre-des-notes>, visité le 17/04/2021 à 06h22.
- <http://www.futura-sciences.com/tech/questions-reponses/informatique-sont-meilleures-applications-prise-notes-12778/> consulté le 24/04/2021 à 06h30
- <https://anticip.paritel.fr/se-projeter/5-outils-de-reconnaissance-vocale-pour-booster-votre-productivite/>, Consulté le 23/04/2021 à 19h30.
- <https://lesdefinitions.fr/rendement>, visité le 26/04/2021 à 10h00.
- <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Efficacite.htm>, visité le 01/05/2021 à 06h45.
- <http://www.toupie.org/Dictionnaire/Efficiency.htm>, visité le 01/05/2021 à 06h45

#### **V- Textes de lois :**

- DECRET N°\_2012/267 DU \_11 juin 2012 Portant Organisation du Ministère des Enseignements Secondaires.



*ANNEXES*

REPUBLIQUE DU CAMEROUN  
Paix-Travail-Patrie  
\*\*\*\*\*  
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPERIEUR  
\*\*\*\*\*  
UNIIVERSITE DE YAOUNDE I  
\*\*\*\*\*  
BP. 886 EBOLOWA



REPUBLIC OF CAMEROON  
Peace-Work-Fatherland  
\*\*\*\*\*  
MINISTRY O  
HIGHER EDUCA'  
\*\*\*\*\*  
UNIVERSITY OF YAOUNDE I  
\*\*\*\*\*  
P.O. BOX 886 EBOLOWA

ÉCOLE NORMALE SUPÉRIEURE DE L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE D'EBOLOWA



**QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX SECRETAIRES DES DELEGATIONS  
REGIONALES DU SUD**

Madame / Monsieur,

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation à l'ENSET d'Ebolowa, nous menons une recherche qui porte sur le thème : « *Techniques de prise de notes et rendement des secrétaires des administrations publiques : cas des délégations régionales du sud* », nous vous prions de bien vouloir nous apporter votre contribution en répondant aux différentes questions ci-dessous. Nous vous garantissons de l'anonymat de votre identité et la confidentialité de vos réponses qui ne seront utilisées qu'à des fins académiques.

**I- IDENTIFICATION DU REpondant**

1- Quel est votre genre ?

M

F

2- Quel est votre tranche d'âge ?

20-30       30-40       40-50       50-60

3- Quel est votre diplôme le plus élevé ?

BEPC/CAP       BACC       Licence       MASTER

4- Années d'ancienneté ?

0-10       10-20       20-30

## II- QUESTIONS RELATIVES AUX TECHNIQUES DE PRISE DE NOTES

5- Utilisez-vous une/plusieurs technique (s) pour prendre des notes ?

Oui       Non

6- Si oui la /les quelle (s) ?

▪ **Techniques analogiques de prise de notes (utilisation de la feuille et du stylo)**

L'écriture littérale (en toutes lettres)

L'écriture abrégée et symbolisée

La sténographie

▪ **Techniques modernes de prise de notes (utilisation des Technologies de l'information et de la communication).**

L'enregistrement audio et la saisie par la suite.

La saisie directe grâce à l'utilisation du clavier des appareils ou du stylet.

La saisie grâce à l'utilisation des logiciels de reconnaissance vocales

7- Sinon comment faites-vous pour prendre des notes ?

Je copie tout

Je retiens tout

### III- QUESTIONS RELATIVES AU RENDEMENT DES SECRETAIRES

8- Comment trouvez-vous votre rédaction des rapports, compte-rendu et procès-verbaux ?

Médiocre     Passable     Bien     Très bien     Excellente

9- Comment est la communication issue de vos notes ?

Bonne

Mauvaise

10- Accomplissez-vous correctement toutes les tâches liées à votre poste grâce à vos notes ?

Oui

Non

11- Comment rédigez-vous grâce à vos notes ?

Lentement

Rapidement

Très rapidement

12- Comment communiquez-vous grâce à vos notes ?

Lentement

Rapidement

Très rapidement

13- Quelle quantité de ressources utilisez-vous pour prendre des notes ?

Aucune

Un bloc-notes pendant trois mois

Plus d'un bloc-notes pendant trois mois

**Merci pour votre attention !**

## TABLE DES MATIERES

Titre i : Cadre théorique.....	7
CHAPITRE I : APPROCHE CONCEPTUELLE DE LA NOTION DE « SECRETAIRE ».....	9
Section 1 : Historique et définition du poste de secrétaire.....	10
Historique du secrétariat.....	10
Définition du terme « secrétaire ».....	11
Section 2 : Les contours du poste de secrétaire.....	12
Les métiers du secrétariat.....	12
Le métier de secrétaire généraliste .....	12
Le métier de secrétaire de direction .....	13
Le métier de secrétaire spécialisé .....	13
Les tâches d'un secrétaire.....	13
L'évolution du poste de secrétaire.....	14
1- Les facteurs d'évolution.....	14
Les nouvelles technologies.....	14
1.1.1- quels outils et pour quoi faire ?.....	14
1.1.2- quelles conséquences sur les activités ?.....	19
Les nouvelles formes d'organisation.....	20
Les conséquences de ces évolutions .....	21
CHAPITRE II : APPROCHE CONCEPTUELLE DES NOTIONS DE TECHNIQUE DE PRISE DE NOTES ET DE RENDEMENT.....	23
Section 1 : Approche conceptuelle de la notion de technique de prise de notes.....	24
Définition de la notion technique de prise de notes.....	24

Définition de la notion de technique .....	24
Définition de la notion de prise de notes.....	25
Définition de technique de prise de notes.....	26
Pourquoi la prise de notes ?.....	27
Les types de techniques de prise de notes.....	28
Techniques classiques de prise de notes.....	28
L'écriture littérale (ou "en toutes lettres").....	28
- L'écriture "abrégée" et "symbolisée".....	29
Définition de l'abréviation lexicale : .....	29
Usage de l'abréviation lexicale.....	29
La sténographie.....	32
Les techniques modernes de prise de notes.....	34
2.1- Les applications de prise de notes sur clavier/style.....	34
2.2- Les applications de prise de notes vocales.....	37
La sténotypie (à la fois classique et moderne).....	38
Section 2 : Approche conceptuelle de la notion de rendement.....	38
I- définition de la notion de rendement.....	39
Les préalables d'un bon rendement .....	40
La sélection des ressources humaines.....	40
La formation des ressources humaines.....	40
La motivation des ressources humaines.....	40
Les Facteurs du rendement.....	41
Les facteurs économiques.....	41
Les facteurs psychosociaux.....	41

La technologie.....	41
Le rendement des secrétaires.....	41
La notion d'efficacité.....	42
La notion d'efficience.....	42
Titre II : CADRE EMPIRIQUE.....	43
CHAPITRE III : CADRE D'ETUDE ET CADRE METHODOLOGIQUE.....	45
Section 1 : Cadre d'étude.....	46
Présentation du cadre d'étude : les délégations régionales du sud.....	46
Généralités sur les délégations régionales.....	46
Les services Décentralisés.....	46
Les services déconcentrés.....	47
Présentation de la Délégation régionale de notre futur ministère de tutelle : Délégation régionales des enseignements secondaires du sud .....	47
Les Missions de la DRES du Sud.....	47
Les services de La DRES du Sud.....	48
Présentation du problème de recherche, des hypothèses et des variables.....	48
Problème de recherche.....	48
Question de recherche principale .....	49
Questions de recherche secondaires .....	49
Hypothèses de recherche.....	49
2.1 Hypothèse de recherche principale.....	49
2.2 Hypothèses de recherche secondaires.....	49
Section 2 : Démarche méthodologique.....	49
Type de recherche et de méthode .....	50

La population cible.....	50
Echantillonnage.....	51
La Taille de l'échantillon.....	51
Méthode d'échantillonnage.....	51
L'instrument de collecte des données : le questionnaire.....	52
Définition du questionnaire.....	52
Rôle du questionnaire.....	52
Elaboration du questionnaire.....	52
Enquête proprement dite.....	53
Traitement des données.....	54
La distribution de fréquences.....	54
Le tableau de contingence.....	54
3- L'indice d'analyse statistique.....	54
Les difficultés rencontrées.....	55
<b>CHAPITRE IV : PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ANALYSE DE DONNEES ET VERIFICATION DES HYPOTHESES.....</b>	<b>57</b>
Section 1 : présentation et interprétation des résultats de notre analyse de données.....	58
Identification des répondants.....	58
Sexe des répondants.....	58
L'âge des répondants.....	59
Le diplôme le plus élevé des secrétaires.....	60
Année d'ancienneté.....	61
Usage des techniques de prise de notes par les secrétaires des Délégation régionales du sud.....	62
La question de l'utilisation des techniques de prise de notes par les secrétaires des Délégations régionales du Sud.....	62

La technique utilisée par chaque secrétaire.....	63
Les moyens utilisés par les secrétaires qui ne font pas recours aux techniques de prise de notes.....	64
Rendement des secrétaires des Délégations régionales de sud.....	65
Efficacité des secrétaires.....	66
La qualité de rédaction des rapports, comptes rendus et procès-verbaux de réunion.....	65
1.2 La qualité de la communication issue des notes des secrétaires.....	66
La qualité d'exécution des tâches.....	66
Efficience des secrétaires.....	67
2.1- Vitesse de rédaction des secrétaires.....	67
2.2- Vitesse de communication des secrétaires.....	67
Usage des ressources par les secrétaires.....	68
Section 2 : vérification des hypothèses.....	68
Vérification des hypothèses secondaires.....	69
Vérification de l'hypothèse de recherche 1 : Les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces.....	69
Vérification de l'hypothèse de recherche 2 : les techniques de prise de notes rendent les secrétaires efficaces.....	70
Vérification de l'hypothèse principale : les techniques de prise de notes ont un impact sur le rendement des secrétaires.....	72
Section 3 : Proposition des améliorations.....	72
Proposition des améliorations aux secrétaires.....	72
Proposition des améliorations aux patrons et aux formateurs des secrétaires.....	73
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	74