

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix –Travail-Patrie

\*\*\*\*\*

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPERIEUR

\*\*\*\*\*

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

\*\*\*\*\*

ECOLE NORMALE SUPERIEURE  
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

\*\*\*\*\*

BP 886 EBOLOWA

\*\*\*\*\*

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



ECOLE NORMALE SUPERIEURE  
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE D'EBOLOWA

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace –Work –Fatherland

\*\*\*\*\*

MINISTRY OF HIGHER  
EDUCATION

\*\*\*\*\*

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

\*\*\*\*\*

HIGHER TECHNICAL TEACHERS'  
TRAINING COLLEGE

\*\*\*\*\*

PO. BOX 886 EBOLOWA

\*\*\*\*\*

DEPARTEMENT OF INNOVATION,  
COMMERCIAL TECHNICS AND  
INDUSTRIALIZATION

**UTILISATION DES SUPPORTS D'INFORMATION ET  
EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE :  
ÉTUDE APPLIQUÉE Á CAMTEL ET Á LA CNPS D'EBOLOWA**

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

OPTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

*REDIGÉ ET SOUTENU PAR :*

**SIMO KAMGA JEANNINE**

Titulaire d'un MASTER I en LITTERATURE COMPARÉE

**Matricule : 19W1194**

*SOUS LA DIRECTION DE :*

**Dr. NGUECHE SYLVIE**

Chargée de cours à l'Université de Yaoundé II



**Année académique 2020-2021**

## **AVERTISSEMENT**

*L'École Normale Supérieure d'Enseignement Technique d'Ebolowa n'entend donner ni approbation ni improbation aux idées émises dans le présent Mémoire. Celles-ci demeurent propres à leur auteur.*



**DÉDICACE**

**À  
MON ÉPOUX**

## REMERCIEMENTS

Ce document est l'œuvre d'un travail acharné et méthodique. Il est l'aboutissement de deux années d'études à l'ENSET d'Ebolowa. Il a été rendu possible grâce à l'accompagnement et à l'encadrement de nombreuses personnes à qui nous tenons à exprimer notre reconnaissance. Nos remerciements vont particulièrement à l'endroit de :

- Dr NGUECHE Sylvie, notre Directeur de Mémoire qui, malgré ses multiples occupations a accepté de diriger ce travail ; pour ses précieux conseils et son suivi.
- Madame le Directeur de l'ENSET d'Ebolowa, Pr. NDJAKOMO Essiane Salomé pour l'attention accordée au bon suivi de notre formation.
- Dr SAMBA Michel Cyrille notre chef de département, le corps administratif pour leur dévouement et leur application dans notre formation.
- M. DIM Thomas, inspecteur national ACA et par ailleurs enseignant à l'ENSET d'Ebolowa pour sa totale disponibilité et dont les critiques et les encouragements nous ont permis de nous améliorer.
- Tous les enseignants de l'ENSET d'Ebolowa qui par leurs différents enseignements, nous ont permis tout au long de notre formation d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences.
- Mon tendre époux, M. MODJO Géraldin pour son soutien incommensurable, inconditionnel et ses précieux conseils.
- Mes parents et mes beaux-parents pour leurs encouragements et leur soutien moral qu'ils m'ont apporté tout au long de ma formation.
- Mes frères et sœurs pour leur amour, leur réconfort et leur attention.
- Tous les membres du jury qui nous font l'honneur de participer à la soutenance et à l'évaluation dudit travail.
- Tous ceux qui, de près ou de loin ont participé à la réalisation de ce travail.

## LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES

<b>Abréviations</b>	<b>Significations</b>
ENSET	Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique
CAMTEL	Cameroon Télécommunication
ART	Agence de Régulation des Télécommunications
MINPOSTEL	Ministère des Postes et Télécommunications
PSEN	Plan Stratégique de l'Economie Numérique
PIB	Produit Intérieur Brut
JPEG	Joy Photographic Espace Group
XML	Extensible Markup Language
TIFF	Tagged Image Fine Format
PDF	Portable Document Format
ILP	International Logistic Provider
SA	Société Anonyme
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
DR	Direction Régionale
RR	Représentants Régionales
AC	Agences Commerciales
PC	Points Commerciaux
TS	Taux de Sondage
DDL	Degré de Liberté
CNPS	Caisse Nationale de Prévoyance Sociale

# LISTE DES FIGURES

Figure 1: les sources d'information pour l'entreprise..... 14

Figure 2: schéma de la communication..... 28

Figure 3: Cycle de l'information en entreprise..... 34

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: récapitulatif de l'approche méthodologique.....	44
Tableau 2: représentation de l'échantillon. ....	45
Tableau 3: structuration du questionnaire .....	47
Tableau 4: Répartition des répondants selon le sexe .....	50
Tableau 5 : Répartition des répondants par tranches d'âge.....	51
Tableau 6 : Moyens de communication .....	52
Tableau 7 : Présentation du traitement d'information .....	53
Tableau 8 : Présentation des types de supports d'information utilisés au travail.....	54
Tableau 9 : Présentation du support d'information le plus utilisé .....	55
Tableau 10 : Répartition du ou des types de supports utilisés le mieux .....	56
Tableau 11 : Présentation des raisons de l'usage du support moderne.....	57
Tableau 12 : Répartition des raisons de non-satisfaction de l'usage du support papier .	58
Tableau 13 : Présentation du support de communication utilisé en contexte de COVID .....	59
Tableau 14: Présentation du degré de satisfaction de l'usage du support le mieux utilisé .....	60
Tableau 15 : Présentation de l'amélioration du travail par le support utilisé en temps de COVID .....	61
Tableau 16 : L'attention accordée à une information transmise sur un support papier ..	62
Tableau 17 : Attention accordée aux informations transmises sur un support numérique .....	63
Tableau 18 : Importance accordée à une information transmise sur un support traditionnel.....	64
Tableau 19 : Importance accordée à une information transmise sur un support moderne .....	65
Tableau 20: Impact du support papier sur les usagers par rapport au numérique .....	66
Tableau 21 :L'impact du support choisi à la question (5) sur l'amélioration du travail.	67
Tableau 22 : Vérification de l'hypothèse de recherche HR1 .....	68
Tableau 23 : Test de khi-deux pour H1.....	69
Tableau 24 : Vérification de l'hypothèse de recherche HR2 .....	70
Tableau 25: Test de khi-deux pour HR2.....	71

## LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Représentation des répondants selon le sexe.....	50
Graphique 2 : Représentation des enquêtés par tranche d'âge .....	51
Graphique 3 : Représentation des Moyens de communication .....	52
Graphique 4 : Représentation du traitement d'information .....	53
Graphique 5 : Représentation des types de supports d'information utilisés .....	54
Graphique 6 : Représentation du support d'information le plus utilisé .....	55
Graphique 7 : Représentation du type de support utilisé le mieux .....	56
Graphique 8 : Représentation des raisons de l'usage du support moderne .....	57
Graphique 9 : Représentation des raisons de non-satisfaction de l'usage du support papier.....	58
Graphique 10 : Représentation du support de communication utilisé en contexte de COVID .....	59
Graphique 11 : Représentation du degré de satisfaction de l'usage du support le mieux utilisé.....	60
Graphique 12 : Représentation de l'amélioration du travail par le support utilisé en temps de COVID .....	61
Graphique 13 : Représentation de l'attention accordée à une information transmise sur un support papier .....	62
Graphique 14 : Représentation de l'attention accordée aux informations transmises sur un support numérique.....	63
Graphique 15 : Représentation de l'importance accordée à une information transmise sur un support traditionnel.....	64
Graphique 16 : Représentation de l'importance accordée à une information transmise sur un support moderne .....	65
Graphique 17 : Représentation de l'impact du support papier sur les usagers par rapport au numérique .....	66
Graphique 18 : Représentation de l'impact du support choisi à la question (5) sur l'amélioration du travail. ....	67



## RÉSUMÉ

La recherche que nous avons effectuée s'intitule "**utilisation des supports d'information et efficacité de la communication administrative : étude appliquée à CAMTEL et à la CNPS**". L'objectif pour nous est de montrer dans quelle mesure l'utilisation efficiente des supports d'information influence l'efficacité de la communication administrative. Plus précisément, il s'agit de montrer comment l'usage simultané du support papier et du support numérique est un atout majeur à la performance administrative. Pour atteindre cet objectif, nous avons mené une étude qualitative qui est celle destinée à recueillir des éléments non quantifiables, elle porte sur son ouverture et sa souplesse en permettant aux gens d'exprimer librement leurs opinions, points de vue et expériences mais aussi une étude quantitative. L'analyse des données collectées nous a permis de vérifier notre proposition principale et de conclure que l'usage d'un seul support d'information est un obstacle à la productivité de l'entreprise. En outre, cette analyse nous a permis de comprendre que l'utilisation combinée des supports d'information est un élément à prendre en compte dans notre société actuelle pour que la communication administrative dans une organisation soit efficace. Enfin nous avons formulé des suggestions à l'intention du gouvernement, du personnel et des chefs d'entreprises.

Mots clés : utilisation-support d'information-efficacité-communication administrative.

## ABSTRACT

The research which we carried out is entitled “**use of the supports of information and effectiveness of the administrative communication: study applied to CAMTEL**”. The objective for us is to show to what extent the efficient use of information media influences the effectiveness of administrative communication. More precisely, it is a question of showing how the simultaneous use of the paper medium and the digital medium is a major asset to the administrative performance. To achieve this objective, we conducted a qualitative study which is intended to collect non-quantifiable elements, it focuses on its openness and flexibility by allowing people to express their opinions, points of view and experiences but also a quantitative study. The analysis of the data collected allowed us to verify our main proposition and to conclude that the use of a single information medium is an obstacle to the productivity of the company. In addition, this analysis allowed us to understand that the combined use of information media is an element to be taken into account in our current society for administrative communication in an organization to be effective. And finally, we made suggestions for government, staff and business leaders.

Key words: use-information support-efficiency-administrative communication.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE .....</b>	<b>1</b>
<b>PARTIE I : DUALITÉ DU SUPPORT D'INFORMATION DANS LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE .....</b>	<b>11</b>
<b>CHAP I : TYPES DE SUPPORTS D'INFORMATION UTILISÉS EN COMMUNICATION ADMINISTRATIVE .....</b>	<b>12</b>
SECTION I : APPROCHE DÉFINITIONNELLE DE L'UTILISATION DES SUPPORTS D'INFORMATION TRADITIONNELS ET DES TERMES CONNEXES .....	12
SECTION II : DÉFINITION DES SUPPORTS D'INFORMATION MODERNES ET DES TERMES CONNEXES .....	20
<b>CHAP II : CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DE L'EFFICACITÉ D'UNE COMMUNICATION EN ENTREPRISE .....</b>	<b>25</b>
SECTION I : DÉFINITION DE LA NOTION D'EFFICACITÉ D'UNE COMMUNICATION ADMINISTRATIVE ET QUELQUES THÉORIES EXPLICATIVES.....	25
SECTION II : LES DIFFÉRENTS CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DE L'EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE.....	33
<b>PARTIE II : ANALYSE EMPIRIQUE DE LA RELATION ENTRE LE SUPPORT PAPIER ET LE SUPPORT NUMÉRIQUE.....</b>	<b>37</b>
.....	38
<b>CHAP III : APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ÉTUDE .....</b>	<b>38</b>
SECTION I : RAPPEL DE L'OBJET DE L'ÉTUDE ET PRÉSENTATION DU CADRE D'ÉTUDE .....	38

SECTION II : MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE.....	42
<b>CHAP IV : PRÉSENTATION, ANALYSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS</b> .....	<b>49</b>
SECTION I : PRÉSENTATION ET INTERPRÉTATIONS DES RÉSULTATS DU TERRAIN .....	49
SECTION II : DISCUSSION DES RÉSULTATS ET SUGGESTIONS.....	68
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE.....</b>	<b>75</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>77</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>90</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>93</b>

# INTRODUCTION GÉNÉRALE

## I- CONTEXTE HISTORIQUE

Toute entreprise qui se veut productive et concurrente de nos jours sur le marché mondial se doit de s'arrimer aux avancées technologiques. Le monde actuel est en perpétuelle mutation ainsi que ceux qui l'habitent. C'est pour cette raison que les technologies adoptées hier sont remplacées par des nouvelles venues, jugées plus performantes. Ainsi va le cycle de la vie qui veut que les choses qualifiées de traditionnelles soient remplacées par celles dites modernes.

Au Cameroun, le secteur du numérique enregistre une croissance record selon l'agence de régulation des télécommunications (ART). En décembre 2018, le pays comptait « 18.819.852 abonnés mobiles soit un taux de pénétration 83% »<sup>1</sup>. C'est en fait toute l'économie numérique qui gagne en attractivité. Selon un rapport du ministère des postes et télécommunications, en 2018, le pays compte « près de 3.000 startups du numérique » qui opèrent dans presque tous les secteurs: administration, banque, santé, éducation, culture et agriculture. En 2016, L'État du Cameroun décide d'accompagner le développement de l'économie numérique. Il se dote d'un plan stratégique de l'économie numérique (PSEN) dans lequel il s'engage à faire passer la contribution du numérique au PIB de 5% en 2016 à 10% en 2020 et à encourager la création de 40.000 emplois. Pour ce faire, il compte soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation. Le numérique aujourd'hui constitue l'une des plus grandes révolutions technologiques du 21<sup>e</sup> siècle dans le monde en général, mais particulièrement en Afrique.

Malgré cette avancée technologique significative, nombreuses sont ces sociétés au Cameroun qui utilisent encore des supports d'information traditionnels tels que le

---

<sup>1</sup> MAXIME JONG, (15/03/2019 à 15h30) « Cameroun, une stratégie numérique qui ambitionne de rendre l'économie plus inclusive, mais peine à s'imposer ». LA TRIBUNE AFRIQUE. 2340 mots.

support papier, analogique qui, non loin d'être totalement inefficaces, ne correspondent juste plus à certaines préoccupations actuelles des entreprises. Le papier a pendant longtemps été l'un des supports d'information le plus plébiscité, utilisé en administration certainement parce qu'à cette période il était le seul et donc à la portée de tous et surtout il parvenait à satisfaire les besoins de ceux qui l'utilisaient, mais, aujourd'hui il est totalement critiqué, rejeté par certains détracteurs qui le qualifient d'obsolète.

Cependant ce support traditionnel est confronté à de nombreux problèmes parmi lesquels : son défaut de conservation des écrits, car avec le temps, ceux-ci deviennent illisibles, sa fragilité lorsqu'il est exposé aux intempéries (feu, orages...susceptibles de les détruire facilement sans possibilité de récupérer leur reste), son caractère encombrant du fait qu'il occupe trop d'espace et même sa participation active au réchauffement climatique due au fait que pour le fabriquer, il faut nécessairement couper les arbres et donc pratiquer le déboisement, mais ces problèmes n'entachent en rien son utilité.

Le support papier désigne donc l'élément physique sur lequel repose un document et qui détermine son mode de consultation et de conservation. Certains auteurs soutiennent l'idée selon laquelle ce matériau a encore de beaux jours devant lui. Loin de nous ériger contre leur point de vue nous pensons comme eux que, malgré le fait qu'il soit dépassé, il peut encore participer à l'amélioration du système de communication de nos entreprises, surtout qu'elles ont évolué avec la modernisation et que les besoins des potentiels utilisateurs ont également changé, mais ne sont pour autant totalement comblés. De même, de nombreuses sociétés aujourd'hui continuent toujours de l'utiliser en fonction de leur environnement et des réalités auxquelles elles sont confrontées.

Le constat fait lors de notre stage professionnel effectué dans la société commerciale ILP (International Logistic Provider) située à Douala plus précisément dans la zone industrielle de Bonabéri est que, le papier utilisé comme seul support pose d'énormes problèmes : la lenteur de la procédure dans le traitement de certaines livraisons ce qui occasionne des retards, la lenteur dans certaines prises de décision, la surabondance des papiers (factures, bon de commande, de livraison), le problème même de conservation de ces papiers destinés aux archives, car la société située au bord du Wouri était souvent visitée par les eaux surtout en saison pluvieuse avec l'arrivée de la marée haute comme me l'avaient fait part certains employés ; la baisse de la productivité, car l'assistante de direction auprès de qui j'effectuais mon stage m'a fait part du fait que, l'entreprise a eu

récemment d'énormes soucis suite à la baisse considérable de sa productivité, ce qui a failli conduire à la fermeture de l'entreprise ; le Président Directeur Général a à cet effet été contraint de recruter un expatrié blanc, afin qu'il sauve la structure d'une faillite certaine. De plus, la société avait sa propre page web qui n'était pas exploitée, ni actualisée encore moins gérée par qui que ce soit et par conséquent pas visitée or, par ce canal, ils auraient pu présenter au jour le jour leurs différentes marchandises afin d'avoir de la visibilité et d'attirer de potentiels clients. Dès l'entrée même dans ladite structure, il n'existait pas de signalisation ce qui faisait que toute nouvelle personne qui y entrait avait du mal à s'orienter et visitait n'importe quel bureau dans le but de se renseigner. Nous soulevons cet autre aspect pour démontrer qu'à l'heure d'aujourd'hui, l'utilisation seule du support papier est un frein considérable à la productivité; un autre support d'information venu en aide aurait bien pu relever la structure en apportant des innovations.

L'autre constat fait est celui de l'avis très prononcé de certains de nos enseignants pour qui le papier est dépassé et n'a plus lieu d'exister. Dans le processus de rédaction de notre mémoire, nous avons été découragés par des paroles qui une fois de plus encore reniaient l'utilité du support papier et le trouvaient totalement hors contexte surtout que le gouvernement a en idée depuis quelque temps de numériser toutes ses administrations. D'ailleurs, l'expression « zéro papier » apparue dans les années 90 fait état de la guerre déclarée au papier et du fait qu'il doit disparaître.

Au regard des différents constats faits, il se pose le problème du caractère obsolète de l'utilisation du support papier qui de ce fait est un frein à la productivité de l'organisation. Ainsi, à l'entame de ce sujet, nous nous interrogerons sur ce qui pourrait expliquer la raison de cette obsolescence ainsi que sur ce qui pourrait être une solution actuelle à ce problème.

## **II- REVUE DE LA LITTÉRATURE**

La plupart des travaux académiques se sont proposé d'apporter des éléments de réponse à ce problème actuel qui touche toutes les sociétés du monde, mais beaucoup plus les sociétés africaines qui de ce fait, ne sont pas assez concurrentes sur le marché mondial. Il s'agit entre autres de Fabrice Molirano qui, dans son article déclare que la transmission de la mémoire demeure une très ancienne problématique. Si dans le passé le temps venait

à bout de pans entiers de notre patrimoine, la naissance de l'informatique apparaît comme une véritable révolution et un espoir sous cet angle. Il fait le même constat que nous, celui selon lequel par la peinture, la sculpture ou l'écriture l'homme a pu laisser une trace aux générations futures ; mais le type de support utilisé par nos ancêtres reste soumis aux aléas et aux ravages du temps. Autrement dit, de nombreuses œuvres ont été brûlées, volées ou perdues à cause du support qui n'était pas adapté et avait de nombreuses failles. Il déclare donc : « aujourd'hui, le développement de l'outil informatique ouvre de nouvelles perspectives pour la transmission de ce patrimoine »<sup>2</sup>. L'augmentation sans cesse croissante des capacités et de la puissance des matériels informatiques fait que les hommes peuvent désormais compter sur des moyens d'archivage et de conservation de l'information aux capacités sans cesse croissantes : les outils et les supports ne manquent pas pour mettre en place une politique de sauvegarde et de transmission d'un véritable patrimoine. Il conclut son propos en présentant les avantages du numérique :

- le gain de place (pour exemple, un cédérom, disque numérique de 12 cm de diamètre peut contenir 74 minutes de musique haute définition, 20 000 images ou 250 000 pages de textes. Les supports se diversifient et tendent vers une miniaturisation toujours plus importante tandis que les capacités de stockage deviennent de plus en plus grandes).
- des coûts de production et de stockage relativement faibles : ces formats fichiers permettent d'envisager la conservation de toutes données sans risque d'incompatibilité future.
- l'existence des formats standards ainsi que de nombreuses possibilités pour mieux gérer ses documents : optimisation de la circulation des documents, rapidité de traitement de l'information, intégration de plusieurs médias en un seul document, transfert rapide d'un support à l'autre, possibilité d'effectuer des recherches dans le document mais surtout « meilleure conservation de ces documents numériques dans le temps ».

Loïc Le Doussal dans son article publié déclare : « à l'heure de la digitalisation, le support papier devient de plus en plus obsolète. Même s'il a encore sa raison d'être, il ne permet ni l'instantanéité ni l'accessibilité notamment en mobilité du numérique. L'arrivée

---

<sup>2</sup> FABRICE MOLIRANO, (16 mai 2005), « *le patrimoine numérique : vers une meilleure conservation de notre mémoire* ».



du numérique a marqué un changement radical dans nos habitudes de vie et de consommation. Le support numérique fait partie entière de la vie des jeunes générations, mais il est également devenu incontournable dans le milieu de l'entreprise »<sup>3</sup>. Cet auteur déclare qu'en utilisant le numérique, les entreprises changent de vitesse : gain de temps, d'argent, productivité accrue, crédibilité décuplée, formation permanente, interactive et accessible à tout moment. Ses avantages sont non quantifiables :

- des économies d'échelles : là où chaque salarié pesait au moins entre 60 et 65 kilos de papier par an, les supports numériques certes plus onéreux sont réutilisables et contiennent à eux seuls des milliards de données accessibles à tous depuis n'importe quel point de la planète et même aux heures de fermeture de la société.
- Rapidité de traitement de l'information : chaque entreprise a à cœur aujourd'hui de se développer tout en augmentant sa productivité. Pour ce faire, l'information doit être traitée instantanément ; laquelle instantanéité est gage de modernité qui accroît la crédibilité auprès des clients et des investisseurs.
- La gestion de la formation : le contenu des formations ne pèse plus des dizaines de kilos de papiers entassés au fond des bureaux et donc peu accessibles en réunion et en clientèle. Les différentes formations et découvertes de nouveaux produits de l'entreprise se fait maintenant en ligne via des applications et des bases de données accessibles en permanence et de partout. Les barrières temporelles qui ne tenaient compte des décalages horaires disparaissent.
- L'écologie : 6,6 millions d'hectares de forêts disparaissent tous les ans au profit de l'industrie papetière. 18 milliards de prospectus imprimés par an en France soit en moyenne 11 kilos de papier par an et par habitant qui finisse à la poubelle. L'écosystème est donc fortement endommagé et le support numérique propose fortement une alternative à ce désastre écologique.

De même dans son article : *la communication digitale, facteur clé de succès pour les entreprises*<sup>4</sup>, Catherine Duprez démontre qu'un changement d'habitude a obligé les entreprises à s'adapter aux nouveaux canaux de communication afin d'interagir

---

<sup>3</sup>Loïc le Dousaal, (23 octobre 2029), « Support numérique vs support en mobilité : le bilan ». USITAB,

<sup>4</sup> Catherine Duprez, « La communication digitale, facteur clé de succès pour les entreprises ». Consulté en avril 2021.

instantanément avec les consommateurs. Ces leviers de communication sont nombreux et proviennent d'internet à savoir :

- Les réseaux sociaux : cette forme de communication permet aux entreprises d'interagir directement avec les consommateurs, de développer avec eux un contact direct, et ce gratuitement.
- Le marketing mobile : surtout que près de 80% de la population mondiale a un mobile ; le shopping des consommateurs s'étant digitalisé, les entreprises souhaitant augmenter leur chiffre d'affaires doivent s'y conformer.
- Les numéros de téléphone virtuels qui sont des numéros géographiques normaux qui donnent une grande visibilité aux entreprises et leur garantissent une image professionnelle.

Enfin, GLENN CHAPMAN journaliste à l'Agence France-Presse a publié un article sur la disparition du support papier. Il y déclare que les tablettes informatiques risquent de rendre le papier obsolète à terme pour les éditeurs de livres, magazines et journaux, dont le lectorat s'habitue de mieux à lire sur écran tous les formats, des informations aux romans. Il évoque une phrase de TIM BAJARIN, président de créative stratégie pour qui : «ce n'est qu'une question de temps avant qu'on arrête d'abattre les arbres et que toutes les publications deviennent numériques»<sup>5</sup>. Il est donc clair pour ce dernier que le support papier est en train de vivre ses derniers jours.

La revue de la littérature nous révèle que très peu de travaux se sont intéressés à la maîtrise du numérique encore moins à l'utilisation efficiente et combinée du support papier et du support numérique en communication administrative. Ils se sont juste attardés sur les conséquences et les limites du support papier et sur les multiples avantages que le numérique offre. Pour eux, nul besoin d'une quelconque formation pour maîtriser cet outil, encore moins d'une utilisation simultanée du numérique et du papier.

Dans le cadre de notre recherche, il est question d'étudier l'utilisation efficiente des supports d'information en entreprise. Plus précisément, nous voulons démontrer dans quelle mesure l'arrimage au digital en concomitance avec l'utilisation du support papier est un atout majeur à l'efficacité de la communication administrative au sein d'une

---

<sup>5</sup> Glenn Chapman, (30 décembre 2011), « *l'encre le papier, menacés de disparition par les tablettes et liseuses* », consulté le 28 avril 2021 à 22h.

entreprise. D'où le sujet : « **utilisation des supports d'information et efficacité de la communication administrative : étude appliquée à CAMTEL et à la CNPS** ».

### **III- CADRE THÉORIQUE**

Pour mener à bien notre sujet, nous avons préconisé comme méthodes d'analyses celles dites qualitative et quantitative pour les raisons développées ci-après :

Le but de la recherche qualitative est de développer des concepts qui nous aident à comprendre les phénomènes sociaux dans des contextes naturels en mettant l'accent sur les significations, les expériences et les points de vue de tous les participants. L'étude qualitative est une méthode qui permet d'analyser et comprendre des phénomènes, des comportements de groupe, des faits ou des sujets. Cette méthode de recherche descriptive se concentre sur des interprétations, des expériences et leur signification. Cette étude s'appuie sur une collecte de données qui sont obtenues grâce à deux méthodes principales : l'observation et l'entretien.

- L'observation est une technique très utilisée dans les études qualitatives et permet une analyse du réel : elle permet de décrire des comportements, des lieux, des situations et des émotions auxquels vous assistez en tant qu'observateur. Plusieurs techniques existent à savoir : l'observation incognito, l'observation à découvert, l'observation armée ;

- les entretiens :

Pour effectuer une étude qualitative, vous pouvez aussi passer par des entretiens. L'entretien permet de récolter des données verbales qui sont récoltées grâce à des questions. Il est possible de choisir entre l'entretien directif, semi-directif et non directif.

La méthode quantitative quant à elle consiste au travers d'un questionnaire, à recueillir les avis des répondants en les dénombrant. On distingue trois grandes techniques quantitatives de collecte de données :

- Le recensement ;
- L'enquête, le sondage ou l'enquête par sondage ;
- L'expérimentation.

L'objectif de notre recherche étant de démontrer l'efficacité de la communication administrative à travers l'utilisation concomitante des supports d'information et l'apport

du numérique, nous allons au moyen d'un questionnaire et de l'entretien recueillir les avis du personnel de CAMTEL et de la CNPS afin de pouvoir confirmer nos hypothèses. Par ailleurs, dans un souci de clarté, nous allons procéder par une analyse déductive en comparant les résultats des analyses des données des deux structures pour tirer une conclusion finale.

#### **IV- PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES**

Tout travail de recherche s'appuie sur une question centrale à laquelle le chercheur s'attèle à apporter des éléments de réponse. Ainsi, la nôtre est la suivante : comment l'utilisation des supports d'information contribue-t-elle à l'efficacité de la communication administrative d'une organisation? De cette question principale découlent deux questions spécifiques :

- Comment utiliser les supports d'information pour améliorer la performance de la communication administrative ?
- Dans quelle mesure l'usage du support numérique est-il bénéfique pour le travail administratif?

Les réponses à ces différentes questions entraînent inévitablement les propositions admises provisoirement avant d'être soumises au contrôle de l'expérience. On parle d'hypothèses de recherche. Ainsi :

- L'hypothèse principale de notre recherche est la suivante, l'utilisation objective des supports d'information permet aux dirigeants de maîtriser l'information et d'améliorer l'efficacité de la communication administrative.
- Les hypothèses secondaires :
  - l'utilisation concomitante des supports d'information améliore l'efficacité de la communication administrative.
  - l'usage du numérique optimise la qualité et l'efficacité des services administratifs.

Ce travail de recherche a plusieurs visées ; l'objectif général vise à montrer en quoi et comment l'utilisation efficiente des supports d'information influence positivement l'efficacité de la communication administrative. Plus spécifiquement, il s'agit de montrer

dans quelle mesure l'usage concomitant du support papier et du support numérique impact sur la performance administrative d'une entreprise.

La recherche n'est pas faite de manière fortuite ; elle apporte quelque chose de nouveau. Sur le plan scientifique, elle permet de démontrer que la science évolue tous les jours et que des scientifiques de par le monde sont permanemment à la recherche des voies et moyens pour simplifier le temps de travail et optimiser le rendement ainsi que les prises de décision. Avant, l'homme produisait moins, mais travaillait beaucoup plus et de ce fait, s'épuisait rapidement, mais aujourd'hui c'est tout le contraire. Elle permet aussi de démontrer que, chaque support malgré son ancienneté a toujours une grande importance dans le service administratif.

Sur le plan académique, notre étude prétend donner quelques connaissances sûres aux étudiants qui aborderont des sujets similaires au nôtre ou proches du nôtre. Sur le plan socio-professionnel, elle concourt à attirer l'attention des chefs d'entreprises sur les manquements dont leurs structures font l'objet et qui sont souvent considérés comme minimes, mais qui pourtant sont de véritables freins dans l'efficacité de leur communication interne et externe et donc dans leur rendement. L'entreprise est le lieu par excellence de création de biens et de services ; elle gagnerait donc à créer un climat de bien-être, de confiance, de communication afin que toute personne qui y travaille se sente épanouie, comprise et travaille efficacement.

Dans le but de rassembler toutes les informations qui seront des éléments de réponse à nos différentes interrogations, une démarche doit être choisie. Grawitz (2001) définit la démarche comme étant « un ensemble concerté d'opérations, d'objectifs, un corps de principes présidant à toute recherche organisée, un ensemble de normes qui permettent de coordonner et sélectionner les principes »<sup>6</sup>. La démarche ici est qualitative, mais aussi et davantage quantitative. Elle produit et analyse des données descriptives, telles que les paroles écrites ou dites et le comportement observatoire des personnes en l'occurrence des employés de CAMTEL et de la CNPS. Elle permet une étude en profondeur de leur comportement en situation de travail. Dans ce sens, pour obtenir des données qui nous permettront d'aboutir à ce résultat, deux outils de collecte de données sont nécessaires : l'élaboration d'un questionnaire et l'entretien.

---

<sup>6</sup> GRAWITZ, M, (2000), *méthode des sciences sociales*. Paris 8<sup>ème</sup>, édition DALLOZ, 1040. P.

Notre recherche s'articule autour de deux grandes parties :

La première partie étant essentiellement théorique porte sur la dualité du support d'information dans la communication. Elle est divisée en deux chapitres. Le premier chapitre traite des types de support d'information utilisés en communication administrative tout en présentant d'une part l'approche définitionnelle des supports d'information traditionnels et ses termes connexes et d'autre part celle des supports d'information modernes ainsi que ses termes connexes. Le deuxième quant à lui décrit les critères de reconnaissance de l'efficacité d'une communication administrative en clarifiant d'abord la notion d'efficacité d'une communication administrative pour enfin révéler ses différents critères de reconnaissance. La deuxième partie opérationnelle quant à elle porte sur la collecte et l'analyse des données ; elle est divisée en deux chapitres également qui présentent l'aspect méthodologique de l'étude d'une part, les analyses, les interprétations, les discussions, les suggestions et les limites du sujet d'autre part.

## **PARTIE I : DUALITÉ DU SUPPORT D'INFORMATION DANS LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE**

Cette partie est divisée en deux chapitres. Le premier chapitre traite des types de supports d'information utilisés en communication administrative tout en présentant d'une part l'approche définitionnelle des supports d'information traditionnels et ses termes connexes et d'autre part celle des supports d'information modernes ainsi que ses termes connexes. Le deuxième quant à lui décrit les critères de reconnaissance de l'efficacité d'une communication administrative en clarifiant d'abord la notion d'efficacité d'une communication administrative pour enfin révéler ses différents critères de reconnaissance.

# CHAP I : TYPES DE SUPPORTS D'INFORMATION UTILISÉS EN COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

La définition des concepts est une étape essentielle dans l'analyse d'un sujet. Avant tout autre point, il est impératif de définir les concepts clés du sujet afin que le chercheur lui-même et son auditoire sachent de quoi il est question et puissent cerner les contours du sujet. Emile Durkheim (1967) disait à propos : « c'est la première et la plus indispensable de toute preuve et de toute vérification »<sup>7</sup>. Ainsi il s'agira dans cette partie de définir les concepts d'utilisation, de supports d'information traditionnels et de supports modernes.

## **SECTION I : APPROCHE DÉFINITIONNELLE DE L'UTILISATION DES SUPPORTS D'INFORMATION TRADITIONNELS ET DES TERMES CONNEXES**

De manière générale, on distingue deux types de supports d'information à savoir : les supports d'information traditionnels et les supports d'information modernes. Nous allons nous appesantir de suite sur l'utilisation des supports traditionnels.

Pour faciliter la compréhension du sujet, il est essentiel de débiter par la clarification des concepts clés. A cet effet dans cette section, nous allons décomposer le thème afin de définir les termes clés qui sont : les concepts d'utilisation, de support d'information traditionnel et certains termes connexes.

### **I- Définition des concepts**

#### **I-1- Utilisation**

Ce mot selon le dictionnaire Larousse désigne le fait ou la manière d'utiliser et selon le dictionnaire Le Robert, il se définit comme l'usage que l'on fait d'un appareil.

---

<sup>7</sup> DURKHEIM, E. (1967). *Les règles de la méthode sociologue*. Paris, Armand collin. 36. P.



Dans notre travail, il désigne l'emploi, l'usage dont on en fait du support d'information. Comme nous l'avons déjà dit, parfois c'est la manipulation du support d'information qui pose problème ; surtout que nous sommes en train de migrer d'un support traditionnel à un support moderne et que celui-ci a des indications précises sur son utilisation ; laquelle utilisation diffère de celle du support papier. Il est clair que la personne qui ne sait pas comment l'utiliser ne peut en aucun cas en faire bon usage et de ce fait il ne saurait être bénéfique pour l'entreprise.

## **I-2- Support d'information**

Il nous semble judicieux de définir tour à tour les notions de support, d'information, de support d'information et de support d'information traditionnel.

### **I-2-1- Le support**

Selon le dictionnaire LAROUSSE, il se définit comme « ce qui soutient une chose ». WIKIPÉDIA nous propose une définition qui cadre avec notre contexte en définissant le support comme « un élément physique sur lequel repose un document et qui détermine son mode de consultation et de conservation »<sup>8</sup>. Le support est tout d'abord un moyen de conservation des traces, mais aussi un moyen d'inscription, de diffusion et de restitution. Cette définition, bien que bonne reste tout de même incomplète dans la mesure où le support n'est pas que physique. On peut avoir des supports virtuels tels qu'internet qui fait partie des supports modernes de communication et d'information.

Néanmoins, on distingue généralement plusieurs types de supports qui ont tous en commun d'assurer une certaine pérennité des informations reçues. Il est donc important que le support soit fiable, durable afin d'assurer la survie de l'information contenue dans le document.

Pascal Duplessis (2016)<sup>9</sup> propose une typologie de supports :

- les supports de conservation : DVD, CD, disque dur...
- les supports de communication : imprimé, analogique, numérique...

---

<sup>8</sup> Dictionnaire Larousse, 2016 ;

<sup>9</sup> Pascal Duplessis, « *l'information-documentation en dix tableaux : ce qui est réellement enseigné par les professeurs documentalistes, les 3 couronnes* » (consulté le 20/04/2021).

- les supports de transmission : câble, antenne, satellite...

Outre ceux proposés par Pascal Duplessis, nous avons relevé plusieurs autres supports utilisés dans nos différentes administrations :

- supports numériques
- supports papier
- supports microformes
- supports électroniques
- supports électromagnétiques
- supports magnétiques

Dans le cadre de notre recherche, nous ne nous intéresserons qu'aux supports papiers et numériques.

### **1-2-2- Information**

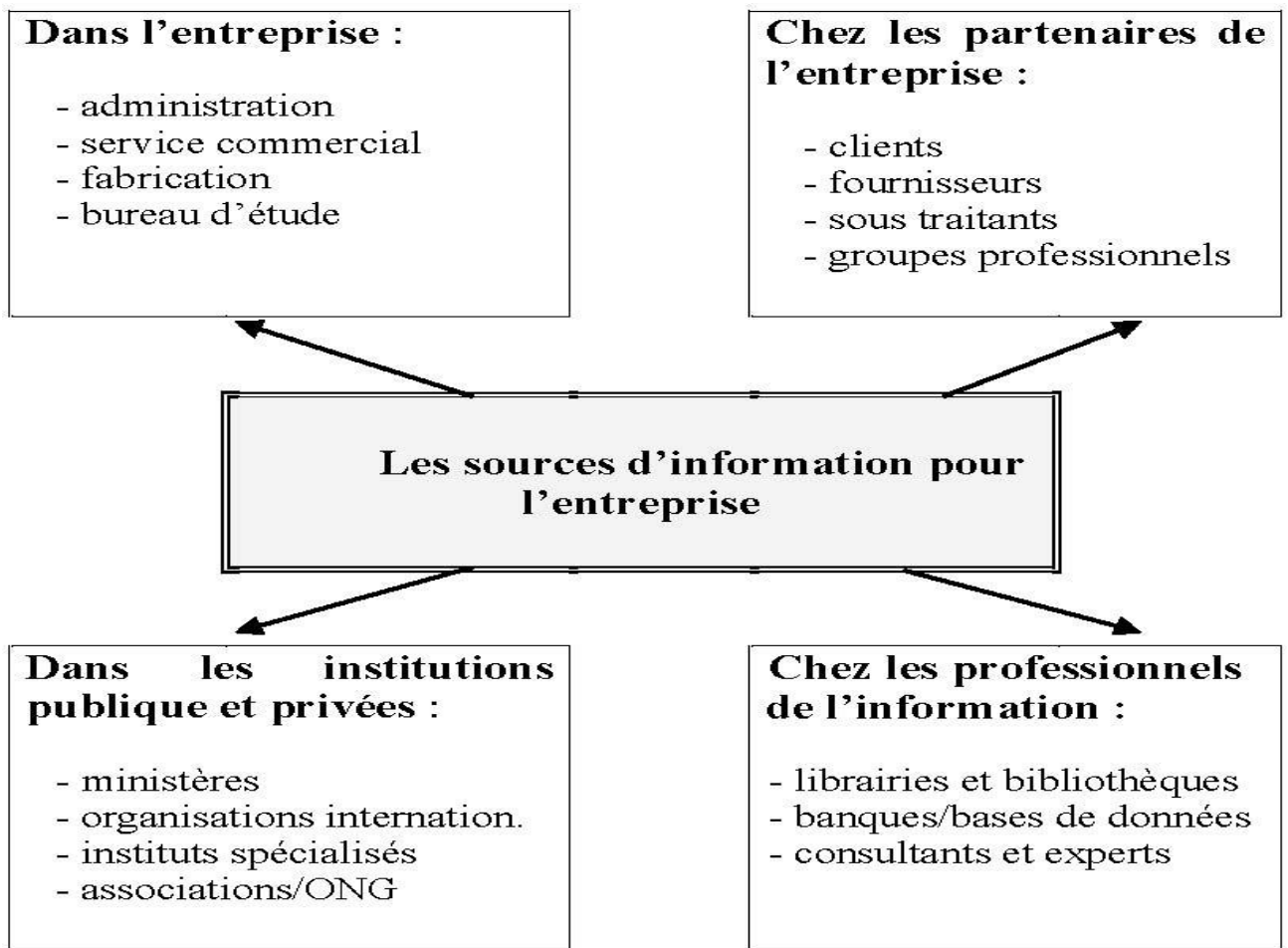
Elle vient du latin « informare » qui signifie : ce qui donne une forme à l'esprit ; c'est un concept de la discipline des sciences de l'information et de la communication qui désigne un renseignement qui améliore le degré de connaissance du phénomène étudié et permet de prendre des décisions efficaces; c'est aussi un élément de connaissance qui peut être collecté, traité, conservé, communiqué au sein de l'organisation. De ce fait, l'information remplit trois rôles principaux dans l'entreprise :

- elle est perçue comme un outil d'aide à la prise de décision ;
- un outil de communication interne et externe ;
- un outil de travail collectif ;

L'information utilise un code de signes porteurs de sens tels qu'un alphabet de lettres, une base de chiffres, des idéogrammes ou pictogrammes.

Nous allons donc vous présenter à l'aide d'un schéma les différentes sources de l'information en entreprise :

*Figure 1: les sources d'information pour l'entreprise.*



### Source d'information en entreprise<sup>10</sup>

#### • INTERPRÉTATION DU SCHEMA

Nous constatons donc à travers ce schéma que les sources d'information peuvent être internes ou externes à l'entreprise. En effet, les sources internes sont composées des fichiers propres à l'entreprise la renseignant sur l'activité de ses différents services et des statistiques qu'elle a pu faire pour analyser les fluctuations d'une période à l'autre (sur les ventes, sur les accidents du travail et les plannings). Les sources externes sont composées des renseignements et des données provenant des partenaires, des collaborateurs de l'entreprise, des institutions nationales et internationales ainsi que des professionnels de l'information à qui elle a pu en acheter.

L'information reste ainsi au cœur du système de gestion de l'entreprise, comme elle est au centre de toute décision à prendre. Être bien informé est souvent (presque

<sup>10</sup>TCHOUASSI GERARD, « *les besoins en information dans les entreprises* », [WWW.CAIRN.INFO](http://WWW.CAIRN.INFO), éditions ICES, revue, congolaise de gestion. P6. 92 P. consulté le 21 avril 2021.

toujours) une condition à la réussite. Beaucoup d'interrogations gravitent autour de cette notion : où et comment s'informer ? De quelles informations faut-il disposer ? À quels coûts peut-on se la procurer ? Quels sont ses différents canaux de communication, de circulation ? Que faire en cas de surinformation ?

L'information est un renseignement. Une information digne de ce nom améliore le degré de connaissance du phénomène étudié et permet de prendre des décisions efficaces. L'information est un signe ou un ensemble de signes que l'on peut reconnaître et qui permettent d'effectuer des classements. Vu sous l'angle de la technique administrative, une information se situe par rapport aux éléments suivants : une entité étudiée (fait, individu, phénomène, organisation), des attributs pris en compte et des valeurs (ou mesures) pour ces attributs. L'information en tant que signe est le plus souvent affichée sur un support (papier, informatique ou vidéo). Lors de son traitement, l'information fait l'objet d'un codage, par exemple le traitement des commandes d'une entreprise, la tenue d'une comptabilité, la programmation d'une action qui nécessitent que l'on dispose d'informations.

À cet effet, l'information peut être visuelle ou sonore ; on peut aussi avoir l'information olfactive, gustative, tactile, mais ces informations ne peuvent être fixées sur un support.

### **I-2-3- Support d'information**

La liaison de chacune des notions définies précédemment permet donc de définir le concept de **support d'information** comme l'élément physique qui peut recevoir, conserver et restituer l'information dans un système informatique ou électronique. Support d'information signifie donc qu'un renseignement a pu être fixé sur un objet matériel. Le support d'information c'est aussi l'élément physique qui permet la saisie, la collecte, le stockage, la sauvegarde, la diffusion des données.

### **I-3- les supports d'information traditionnels**

Il s'agit ici des supports les plus anciens c'est-à-dire qui ont été les premiers à voir le jour, mais aussi qui ne font aucunement partie du monde du digital. Nous pouvons citer entre autres :

### ➤ le support papier

c'est une matière faite à partir de la pâte de chiffons ou de fibres végétales étalée en couche mince que l'on fait sécher et qu'on débite par feuille pour écrire, imprimer, envelopper... c'est un support d'écriture et de dessin avec de nombreuses autres applications. L'usage du papier est attesté il y a 2 000 ans en chine. La production se perfectionne et à partir du XIXe siècle, le papier se fabrique industriellement à partir de pâtes de bois au lieu de chiffons. L'industrialisation de la papeterie a donné au papier des usages au-delà de sa destination initiale pour l'écriture et l'imprimerie ; le support papier est donc apparu bien avant les supports magnétiques, numériques et optiques très utilisés de nos jours. Son format le plus vulgarisé est A4 c'est-à-dire 210 millimètres de hauteur et 297 millimètres de largeur. Le papier a été conçu comme support d'écriture et d'image privilégiant la rapidité de communication sur la pérennité. **Le Support papier** désigne ainsi donc l'élément physique sur lequel repose un document et qui détermine son mode de consultation et de conservation ; autrement dit, le papier à l'exemple des livres, des périodiques, des affiches se lit directement et n'a donc pas besoin d'un outil électronique.

Les différents types de supports papier utilisables pour la communication sont :

- les cartes de visites : elle permet de vous faire connaître et de garder le contact avec vos prospects ;
- le flyer : outil polyvalent et discret qui sert à faire la promotion d'un produit ou d'un évènement ;
- l'affiche : permet d'informer sur un évènement ou de communiquer sur des offres.
- La brochure : c'est un outil qui vous sert à laisser une empreinte de votre passage chez le client.
- l'imprimé : document reproduit sur papier au moyen des techniques de l'imprimerie ou de la publication assistée par ordinateur ;
- le manuscrit : document écrit ou copié à la main sur papier ;
- le papyrus : document rédigé à la main sur un papyrus ;
- le parchemin : document écrit sur une peau d'animal traitée.

En somme, le besoin de communiquer est l'un des critères fondamentaux de l'être humain, quel que soit le moyen utilisé pour le faire ; dans le milieu du travail, il devient encore plus crucial de communiquer, de s'échanger les informations pour optimiser ses rendements au travail. C'est ainsi qu'on distingue les supports d'information traditionnels

et les supports d'information modernes. Nous allons épiloguer dans la suite sur la nécessité qu'il y a de fixer l'information sur un support.

## **II- La nécessité de fixer l'information sur un support**

Dans tous les secteurs d'activités, dans toutes les entreprises, l'information est devenue le « nerf de la guerre ». Disposer de l'information utile avant ses concurrents et savoir la rendre disponible à ceux qui savent en tirer profit dans l'entreprise sont des éléments qui permettent de faire la différence. Il y a peu de temps, disposer de l'information pertinente était réservé à une élite. Aujourd'hui, l'information est accessible à tous et les entreprises attendent de nous que nous soyons tous des décideurs capables de filtrer l'information pertinente, de la transformer, de la rendre disponible, de la communiquer afin d'en tirer une connaissance. L'information dans nos entreprises est gigantesque et ne cesse d'augmenter de plus en plus vite. Il a fallu plusieurs années pour voir doubler l'information des entreprises. Aujourd'hui, une entreprise double son capital informationnel toutes les minutes.

L'information est fixée sur un support pour plusieurs raisons :

- Conservation des traces

La sensibilité des informations internes se catégorise selon trois niveaux : d'abord l'information est générale, ouverte à l'ensemble du personnel, et en cas de divulgation en dehors de l'entreprise les conséquences sont nulles ou minimales : il s'agit de la majorité des informations. Ensuite, l'information est restreinte, car sa divulgation peut nuire de façon importante à la survie de l'entreprise : la divulgation d'informations concernant les clients par exemple peut se traduire par une perte de confiance de ces derniers et ainsi à terme par des pertes de part de marché au profit des concurrents. Enfin, l'information est strictement confidentielle, car sa divulgation porterait lourdement préjudice à l'entreprise (secrets de fabrication des produits, stratégie de l'entreprise) : pertes financières élevées, graves atteintes à la notoriété et à l'image de marque de l'entreprise.

Une même information peut être requalifiée au cours du temps : ainsi une information strictement confidentielle (mise au point d'un nouveau procédé, d'un nouveau produit, d'une nouvelle technologie) pourra quelques mois plus tard devenir ouverte (après la réalisation de toutes les démarches nécessaires à sa protection par un

brevet par exemple). L'identification des personnes (cadres d'entreprise) qui doivent avoir accès à l'information en entreprise est importante ainsi que le choix du support. Pour permettre à son entreprise de fonctionner efficacement (pas de divulgations d'informations sensibles, faire disposer ses collaborateurs des bonnes informations au bon moment), le chef d'entreprise doit identifier les personnes qui doivent avoir accès aux différentes informations afin de les valoriser au mieux.

En effet, l'accès aux différents types d'information doit être défini, car elle peut nuire à l'activité de l'entreprise. Surprotéger des informations en les surqualifiant de sensibles et ne les divulguer qu'à quelques privilégiés risque de créer un climat de méfiance et peut nuire à l'activité de l'entreprise puisque l'information ne sera pas accessible au collaborateur qui en aura besoin et qui saura la valoriser. De même permettre et encourager un accès large à toutes les informations peut également nuire à l'activité de l'entreprise : outre les risques de fuite d'informations sensibles, la mise à disposition à l'ensemble du personnel d'informations trop nombreuses, inutiles pour leur activité, n'est pas un gage d'efficacité ; d'où la nécessité de conserver l'information.

- Moyen d'inscription

L'information est la sauvegarde, la protection proprement dite des données dans son support. C'est en ça qu'on parle d'inscription.

- Moyen de diffusion

La dernière étape consiste à diffuser les informations analysées (rapports de veille) auprès des acteurs concernés dans l'entreprise ou dans l'administration publique afin d'en faire bon usage. La suite logique de la diffusion des informations est la prise de décisions stratégiques pour assurer la pérennité de l'entreprise ou du pays. Pour ce faire, « le rapport de veille doit être diffusé aux bonnes personnes et au bon moment »<sup>11</sup>. En revanche, un rapport de veille (puisque'il existe plusieurs types) inutilisé constitue un risque important de passer à côté d'une opportunité et/ou d'une menace. Sa finalité est de restituer, au

---

<sup>11</sup> TCHOUASSI, G., 2003, « *Les types de veilles en entreprise : une analyse exploratoire à partir de l'identification des opportunités et des menaces au sein des entreprises camerounaises* », Revue congolaise de gestion, n° 7, juillet - décembre, pp. 101-119.

moment opportun, des informations sous forme directement utilisable, à ceux qui en ont besoin pour contrôler, coordonner ou prendre des décisions.

## **SECTION II : DÉFINITION DES SUPPORTS D'INFORMATION MODERNES ET DES TERMES CONNEXES**

Il est question ici d'expliquer la notion de support d'information moderne, de citer le ou les supports qui en font partie et de présenter les différentes techniques de numérisation.

### **I- Les supports d'information modernes**

Les supports d'information modernes sont assez nombreux et surtout sont créés tous les jours. Il est donc primordial qu'en vue de la maîtrise de leur mode d'utilisation, que les entreprises organisent des séances de formation pour leurs employés afin qu'ils aient la bonne maîtrise de l'outil informatique et sachent naviguer sur internet quand cela est nécessaire. Mais avant, rappelons que les supports d'information modernes sont ceux qui font partie des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) en l'occurrence :

- **Le support numérique** : du latin « numéris » , le terme numérique désigne la représentation par nombres. Devenu substantif, le numérique désigne maintenant les technologies de l'information et de la communication. La plupart des autres langues utilisent plutôt l'expression « digital » qui vient du latin digitus et signifie « doigt ». à titre de rappel, signalons que l'expression « numérique » est en train de devenir un mot passe-partout qui sert à définir un ensemble de pratiques qui caractérisent notre quotidien et donc nous avons peut-être du mal à saisir la spécificité.

Ainsi donc, le **support numérique** désigne l'élément matériel dans lequel les informations scriptovisuelles, audio ou audiovisuelles sont déposées, soit codées à l'aide de caractères (lettres, chiffres ou symboles) ; il est également appelé document numérique ou électronique entendu ici comme l'écrit composé d'un ensemble de lettres et chiffres ou autres signes numériques y compris celui qui est échangé par les moyens de communication à condition qu'il soit d'un contenu intelligible et archivé sur un support électronique qui garantit sa lecture et sa consultation en cas de besoin ; autrement dit, la



spécificité des supports numériques repose sur le fait que l'information est dissociée de son support et nécessite l'usage d'un outil de lecture comme un ordinateur afin de voir l'image du document numérique.

Il existe plusieurs types de supports d'information numériques :

- les disquettes ;
- les cartes à puce, cartes mémoires ;
- les disques durs, photo-numériques ou optiques ;
- les différentes mémoires informatiques (volatile, vive, morte, flash, virtuelle).
- Les Clés USB, smartphones/tablettes, etc.

À cet effet, pour mieux comprendre le processus de sauvegarde des supports numériques, il serait judicieux de nous intéresser à leur constitution, leur formation ; ainsi, les documents numériques ont trois grandes catégories de formats de fichier :

- Le format dit standard
- Le format ouvert
- Le format fermé ou propriétaire

Nous allons nous intéresser au processus même de numérisation des documents.

## **II- Les phases, les formats et techniques de numérisation de l'information**

« La numérisation permet de passer d'une représentation analogique de la réalité à une représentation numérique par échantillonnage »<sup>12</sup>. La numérisation (ou digitalisation en anglais) est la conversion d'un objet réel (image, texte...) en une suite de nombres permettant de représenter cet objet en informatique ou en électronique numérique. Les données numériques se définissent comme une suite de caractères et de nombres représentant des informations. Pour faire court, la numérisation dans le contexte de l'administration des archives est la conversion en masse des documents en fichiers informatiques.

- La numérisation d'un texte :

---

<sup>12</sup> PRAX Jean-Yves, LARCHER, Simon, (2004), *la gestion électronique documentaire*. Paris : Dunod.51.P.

C'est sa transformation en une suite de caractères pris dans une liste de caractères existant dans la langue écrite, comme une dictée transforme les sons de la parole en une suite de mots existant dans le dictionnaire de la langue écrite.

- Numérisation des images :

Elle transforme l'image en suite d'instructions permettant de la reconstituer. Ces instructions peuvent consister en un tableau des sensations visuelles pour chaque élément (pixels) ou avoir une organisation plus complexe (images comprimées, images vectorielles).

## **II-1- les phases de numérisation**

La numérisation comporte trois phases à savoir :

- Une phase d'échantillonnage où des dimensions de l'objet par exemple le temps, l'espace sont explorées à intervalle régulier ;
- Une phase de quantification où la valeur du signal représentant l'objet aux points d'échantillonnage est arrondie à une valeur prise dans un ensemble fini.
- Une phase d'encodage qui fait correspondre à chacune de ces valeurs un code numérique (binaire, code gray, etc.).

## **II-2- les formats de numérisation en mode image**

La numérisation en mode image continue d'être la priorité, car elle permet de proposer aux utilisateurs une reproduction fidèle du document original. Dès lors, la structure et l'organisation du document numérique sont traitées selon des méthodes précises afin d'en assurer à la fois la communication et la conservation.

Le choix du format est essentiel à la qualité de la numérisation et à la préservation à long terme des documents numériques. Il doit être le plus ouvert possible à autoriser l'indexation de chaque fichier et, si la compression est choisie, celle-ci doit être sans perte si l'on veut assurer la sauvegarde à long terme des images. On distingue ainsi :

- Le format dit standard : dont la définition et l'usage sont du domaine public (affichage par des logiciels généralement gratuits : PDF, JPEG).

- Le format ouvert : les spécifications sont publiées intégralement et sont librement utilisables (JPEG, XML).
- Le format fermé ou propriétaire : il nécessite le logiciel approprié (TIFF, ZIP).

Le format ici c'est ce qui permet à un logiciel d'interpréter les données brutes d'un fichier ; c'est aussi un mode de représentation de ces données.

### **II-3- les techniques de numérisation**

Les techniques de numérisation des documents dépendent de leur condition physique : taille, volume, fragilité, etc.

- ✓ Numérisation des documents originaux

Les documents originaux sont numérisés sur des matériels adaptés aux conditions de prise de vue et aux contraintes physiques du document. Il existe deux techniques principales d'acquisition de l'image qui se déclinent sur des matériels prenant en compte les contraintes du document : numérisation par prise de vue photographique et numérisation par balayage.

- Par la numérisation par prise de vue photographique, un appareil photographique numérique photographie le document page par page. La distance entre l'appareil et la page doit être précisément étudiée afin d'optimiser la définition de l'image. Cette technique est utilisée pour la numérisation de documents de taille petite ou moyenne. On utilise deux types de machines pour la numérisation par prise de vue :

- L'appareil Copybook pour la numérisation par prise de vue photographique

Une machine composée d'un plateau balancier pour les documents permettant une numérisation à plat (certains livres brochés ou à reliure souple).

- Numérisation par balayage
- L'appareil Digibook pour la numérisation par balayage

Des capteurs balayent l'image et reconstituent l'image pixel par pixel. C'est une technique utilisée pour la numérisation des documents de grande taille ou volumineux (cartes, dépliants, registre, presse, etc.).

Le capteur est installé sur un ras mobile. La distance entre le capteur et le document à numériser est ajustable. Le document est balayé dans son intégralité. Les pages sont tournées manuellement par un opérateur. Pour les documents à reliure fragile, un berceau en forme de V peut être utilisé.

- ✓ Numérisation des microformes

Appareil wilks & Wilson pour la numérisation des microformes.

Les microfiches, microfilms, diapositive, etc. Sont numérisés par des machines spécifiques adaptées à chacun de ces supports et permettant une prise de vue automatique ou semi-automatique. Contrôle des documents iconographiques, s'assure de la bonne restitution des couleurs implique une vigilance sur l'ensemble de la chaîne de traitement : la gestion des couleurs est particulièrement complexes. Lors de la capture, il faut veiller à :

- Avoir un niveau d'illumination suffisant lors de la capture ;
- Avoir un système de numérisation performant et adapté au projet;
- Étalonner le scanner : définir un espace colorimétrique de référence ;
- Utiliser des mires normalisées ;
- Utiliser des profils ICC pour restituer fidèlement les couleurs d'un périphérique à l'autre. Les profils ICC sont des fichiers permettant de convertir les couleurs.
- Ajouter à chaque document numérique l'image des mires numérisées le jour du traitement du document.

Après la prise de vue, il faut :

- Calibrer les écrans de contrôle à l'aide de spectrophotomètres ou de colorimètre ;
- Contrôler les images avec les documents originaux sous les yeux et à la lumière du jour.

En définitive, la numérisation par ses différentes techniques aide à la prise de décision, au traitement rapide des informations preuves de l'efficacité de la communication au sein d'une organisation. Qu'en est-il des critères de reconnaissance de l'efficacité communicationnelle?

## **CHAP II : CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DE L'EFFICACITÉ D'UNE COMMUNICATION EN ENTREPRISE**

Il s'agira dans cette partie de clarifier la notion d'efficacité administrative en mettant à nu dans la première section les notions d'efficacité, de communication administrative et en présentant quelques théories explicatives. Dans la seconde section, nous allons nous atteler à vous présenter les critères de reconnaissance de cette efficacité.

### **SECTION I : DÉFINITION DE LA NOTION D'EFFICACITÉ D'UNE COMMUNICATION ADMINISTRATIVE ET QUELQUES THÉORIES EXPLICATIVES**

Nous définirons et présenterons les notions d'efficacité, de communication administrative et des termes connexes tels que : organisation.

#### **I- Efficacité**

D'après le dictionnaire Le Petit Robert, c'est « la capacité à produire un résultat »<sup>13</sup>. Mais bien plus encore c'est la capacité d'une personne, d'un groupe ou d'un système à parvenir à ses fins, à ses objectifs ou à ceux qu'on lui a fixés. Être efficace revient à produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et réaliser des objectifs fixés ; lesquels objectifs peuvent être définis en terme de qualité, de rapidité, de coût, de rentabilité, etc.

Cette notion est très large et comprend d'autres termes voisins avec lesquels elle ne saurait être confondue :

- L'efficience
- La productivité

---

<sup>13</sup> Petit ROBERT, 2016.

➤ Le rendement

Dans le mode du travail et de l'économie mondialisée basée sur la consommation de biens et de ressources, la recherche d'augmentation de l'efficacité visant le gain de productivité est au-delà d'un certain seuil facteur de stress, d'accident, voire de suicide. Le travailleur se trouve de plus en plus victime d'une situation de paradoxe et double contrainte devant contradictoirement être autonome et solidaire, expert dans son domaine et polyvalent, rentable et peu coûteux, moins polluant, moins consommateur d'énergie et de plus en plus mobile et productif. Avec toutes ces différentes conditions qui lui sont exigées, on comprend rapidement que le stress peut être renforcé et les conditions de travail dégradées surtout quand l'efficacité et la qualité deviennent des critères de salaire ou d'avancement. Le travailleur est considéré comme une machine, un robot et ses émotions ne sont pas prises en compte comme tel est le cas avec le taylorisme de Taylor à travers son expression « l'homme économique ».

L'efficacité professionnelle est considérée comme un des principaux leviers de la performance individuelle et collective ; autrement dit, l'efficacité concerne aussi bien le résultat atteint par le travailleur individuellement que celui atteint par l'entreprise elle-même. Le travailleur doit donc être mis dans de bonnes conditions pour produire même si d'après la théorie de Maslow, lorsqu'un individu est satisfait à un certain niveau de besoin, la satisfaction de ce besoin n'agit plus comme mobile, donc, plus un homme est satisfait moins il est motivé et par conséquent, moins il est productif.

L'efficacité consiste tout de même à atteindre tous les objectifs professionnels en optimisant toutes les ressources mises à notre disposition. Le support numérique aide considérablement dans cette atteinte de l'efficacité dans la mesure où, il facilite le travail en permettant par exemple à l'employé de délocaliser son poste de travail, il permet à ce dernier de sauvegarder et de retrouver facilement des dossiers, et même de les transférer facilement d'un service à un autre.

Le calcul de l'efficacité est symbolisé par la formule : **résultats maximums atteints/ressources minimales mises en place.**

Par ailleurs, la théorie de Maslow suppose que lorsqu'un individu est satisfait à un certain niveau de besoin, la satisfaction de ce besoin n'agit plus comme mobile, donc, plus un homme est satisfait moins il est motivé et par conséquent, moins il est productif.

## II- Communication administrative

Pour mieux cerner cette notion, il serait judicieux d'isoler chaque terme avant de les définir. Ainsi, nous avons le terme :

### II-1- la Communication et ses théoriciens

Du latin « *communicare* » signifiant à la fois l'action de faire et de mettre en commun, la communication est un moyen de transmettre l'information tout en établissant une relation de partage. À l'échelle des activités d'une entreprise, la communication peut englober les différentes actions destinées à soigner l'image de cette entreprise, à faire connaître ses produits ou encore à mobiliser les employés qui la composent. La définition contemporaine la plus courante est celle du linguiste et théoricien ROMAN JAKOBSON, qui associe communication et transmission de l'information : « passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes et de signaux »<sup>14</sup>. Pour parler de communication, il faut la présence de plusieurs éléments :

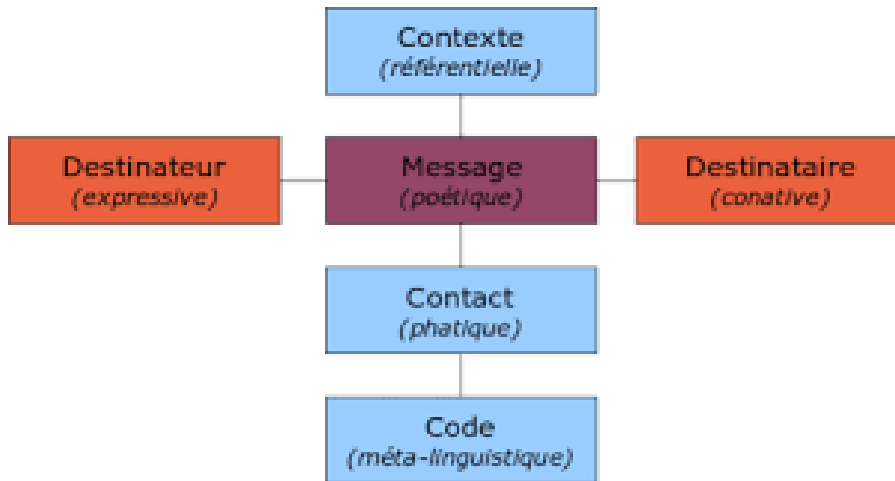
- L'émetteur : celui qui envoie le message;
- Le récepteur : celui qui le reçoit;
- Le message : le discours à transmettre;
- Le canal : c'est le moyen utilisé par l'émetteur pour transmettre le message ou l'information (lettre, téléphone, courrier...);
- Le code : c'est la langue utilisée pour transmettre le message.
- Le contexte : cadre dans lequel se déroule la communication. On distingue le contexte spatial (lieu où se déroule la communication) et le contexte temporel (moment où se déroule la communication).

Chacun de ces facteurs est ensuite selon Jakobson associé à une fonction bien particulière de la communication telle qu'illustrée dans le schéma ci-après :

---

<sup>14</sup> ROMAN JAKOBSON, (1963), *linguistique et poétique, essai de linguiste générale*, paris. Edition minuit, .480.P.

**Figure 2:** schéma de la communication



Le modèle de Shannon et Weaver (1948) s'intéresse à la transmission télégraphique en l'occurrence à un signal émis par une source, mais qui est brouillé par toutes sortes de phénomènes. Cette théorie est intéressante, car elle met en lumière les obstacles pouvant rendre la communication difficile (décodage, bruit).

Le modèle de Lasswell (1948) qui s'intéresse à la communication de masse ; il conçoit la communication comme un processus d'influence et de persuasion. Selon sa théorie, toute action de communication repose sur cinq points principaux :

- Qui ? : ou l'étude des organismes émetteurs et de leurs motivations.
- Quoi ? : ou le contenu du message.
- Par quel canal ? : ou les techniques utilisées pour diffuser ce message.
- A qui ? ou le public visé.
- Quel effet ? : ou l'impact du message sur les interlocuteurs visés.

Le modèle de Palo Alto (1950) qui est ce groupe de chercheurs ayant théorisé sur la communication et la relation entre les individus. Les idées de cette théorie sont :

- La communication est une activité sociale.
- Elle n'est pas seulement verbale, le comportement et la position du corps entrent aussi en jeu.
- La communication n'est pas toujours intentionnelle.

Par ailleurs, on distingue deux types de communication en entreprise :

- La communication interne :



Elle apporte une certaine stabilité au sein des équipes, améliore l'engagement et l'efficacité et fédère les équipes en capitalisant sur des valeurs et objectifs communs. Elle peut être verticale lorsqu'elle se fait entre les employés à différents niveaux hiérarchiques notamment vers le bas (des dirigeants aux employés) ou vers le haut (des employés aux dirigeants) ou horizontale c'est-à-dire lorsqu'elle se fait entre les collaborateurs à un même niveau hiérarchique.

- La communication externe :

Quant à elle permet à l'entreprise de construire son identité, de solidifier son image de marque et de se démarquer auprès des concurrents. Elle suit généralement une approche formelle et une approche informelle.

Communiquer dans l'entreprise revient à assurer une bonne circulation de l'information entre tous les acteurs intervenants sur un même projet, mais encore, communiquer c'est assurer la performance du personnel, la productivité de l'entreprise, la satisfaction du client, etc.

## **II-2- Administrative**

Adjectif qualificatif féminin découlant du substantif « administration » qui désigne la direction ou la conduite des affaires publiques ou particulières. Dans la théorie de l'administration, administrer pour Henry Fayol c'est : « prévoir, organiser, constituer l'organisme qu'est l'entreprise. C'est commander, permettre au personnel de remplir ses fonctions en lui donnant des ordres ; c'est aussi coordonner, harmoniser les efforts et les travaux de chacun dans un ensemble ; c'est enfin contrôler, veiller au respect des ordres et des règles établis»<sup>15</sup>.

L'objectif de l'administration d'une entreprise est l'organisation efficace de toutes les ressources de l'entreprise (ressources humaines, matérielles, financières, informationnelles, etc.) pour orienter les activités vers des buts et objectifs communs.

Les professionnels de l'administration des entreprises sont des personnes aptes à définir la stratégie d'une entreprise, gérer son budget ainsi que ses ressources humaines

---

<sup>15</sup> Henry Fayol, (1918), *administration positive*, la Technique Moderne, février, 73-75.P.

dans le but de la faire grandir. Tout ceci signifie que l'administration d'une entreprise est son socle, car c'est dessus que repose tout le fonctionnement de l'entreprise.

C'est ainsi que l'association de ces deux mots : **Communication administrative** désigne la relation qui permet à différents services d'une société d'échanger des informations ; c'est aussi l'ensemble des messages et des actions destinées à permettre à une entreprise de communiquer afin de prendre des décisions importantes. La communication est donc ce qui lie ces différents services, car pour faire grandir l'organisation, ceux-ci doivent collaborer, s'échanger des informations et dossiers importants. C'est à ce niveau que ces supports d'information jouent un rôle capital dans la mesure où, une information erronée ou mal transmise peut avoir des conséquences désastreuses sur le devenir de la société ; de même une information conservée sur un support fragile, inconstant comme le papier ne peut que ternir l'image de l'entreprise. La communication administrative ne renvoie pas qu'à la parole, mais à l'action de celle-ci c'est-à-dire sa capacité à booster le personnel pour qu'il soit productif, performant et contribue ainsi à l'éclosion de l'entreprise, à sa capacité à rassurer le décideur dans ses prises de décision.

### **II-3- L'Efficacité de la communication administrative**

Cette expression désigne le résultat positif de la bonne marche de la communication au sein de l'entreprise. L'efficacité communicationnelle d'une entreprise peut se ressentir dans ses performances, dans l'augmentation sans cesse croissante du public cible, du taux de vente, son adéquation, sa cohérence, sa positivité... autrement dit, l'efficacité de la communication renvoie à une communication qui atteint son but, une communication qui permet l'interaction avec les autres, qui est à l'écoute de tous, qui favorise une bonne prise de décision et une grande productivité; l'entreprise a plusieurs objectifs, aussi bien en interne qu'en externe.

### **II-4- Les objectifs d'une communication administrative**

La communication en entreprise a pour objectif de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise en utilisant différents types de communication. Selon sa complexité, l'entreprise va devoir développer une communication externe et interne. La communication externe a pour objectifs de « promouvoir le produit et/ou les services de l'entreprise, à travers sa marque et selon des techniques commerciales ; de développer

une communication institutionnelle en interne et en externe afin de valoriser l'image de l'entreprise ; d'adapter une communication de crise en interne et en externe afin de prévenir les éventuelles crises sociales en interne par exemple, mais également en externe face à des épreuves que pourrait subir l'entreprise malgré elle »<sup>16</sup>. L'entreprise va donc élaborer des stratégies de communication et plus particulièrement la :

- Communication commerciale :

Elle a pour objectif final de vendre des produits et des services. Elle va chercher à utiliser favorablement le comportement d'achat et à influencer les circuits de distribution afin d'augmenter les ventes.

- Communication de produits :

Elle utilise les techniques de marketing afin de faire connaître le produit et de mieux intégrer les parts de marché. Elle cherche à informer sur les caractéristiques du produit en cohérence avec l'image de la marque.

- Communication de marque :

Utilisée le plus souvent pour la vente des produits de luxe (parfum, bijoux, produits de beauté ...).

Le but donc de notre étude est de démontrer que, l'utilisation concomitante des supports d'information et leur maîtrise conduisent nécessairement à l'efficacité de la communication dans une organisation.

### **III-La notion d'organisation**

Ce terme le plus souvent employé dans notre travail renvoie aussi à l'administration et désigne de ce fait en sciences humaines, un groupe social formé d'individus en interaction, ayant un but collectif mais dont les préférences, les informations, les intérêts et les connaissances peuvent diverger ; à titre d'exemple comme organisation nous avons : l'entreprise, l'administration publique, le syndicat, le parti

---

<sup>16</sup> Bruno Joly, (2009), « *la communication*, chapitre 3. *La communication en entreprise* », 69. 129 pages  
Mis en ligne sur Cairn.info le 02/04/2013, consulté le 25 avril 2021.

politique, l'association, etc. elle se caractérise par une régulation plus ou moins formelle des rôles de chacun au sein de celle-ci.

On distingue à cet effet trois grandes formes d'organisation :

- L'entreprise : qui est une organisation privée à but lucratif ;
- L'association : organisation privée à but non lucratif ;
- L'organisation publique à but non lucratif.

L'organisation dont il est question dans notre travail de recherche est une entreprise et en tant que tel, l'entreprise vue comme une organisation est alors un moyen structuré constituant une unité de coordination, ayant des frontières identifiables, fonctionnant en continu en vue d'atteindre un ensemble d'objectifs partagés par l'ensemble de ses membres (salariés, dirigeants, actionnaires...).

Le but donc de notre recherche est de démontrer que grâce à l'utilisation des supports d'information adéquats, l'entreprise fonctionne rapidement et efficacement dans la mesure où, les ressources disponibles sont en accord avec les difficultés rencontrées et permettent ainsi de délimiter, d'ordonner, de répartir et de planifier les tâches en entreprise. La théorie de M. Castells sur la société en réseaux constitue une base intéressante pour aborder la performance des organisations à partir des dimensions technologiques et organisationnelles. Pour cet auteur, « les gains de productivité dans l'économie de marché des trente dernières années sont l'effet conjoint des nouvelles technologies de l'information. Les nouvelles technologies constituent des instruments de production efficace, mais aussi une source de connaissances qui permet d'innover et d'apporter rapidement des améliorations dans les processus de travail et dans l'offre des produits ou services »<sup>17</sup>.

Après avoir cerné la signification de chacun des mots précédents, nous allons définir les critères de reconnaissance de l'efficacité d'une communication en entreprise.

---

<sup>17</sup>Castells Mannel, *la société en réseaux*, Paris, Fayard, 1998.

## **SECTION II : LES DIFFÉRENTS CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DE L'EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE**

L'efficacité est le degré de réalisation des objectifs. On considère qu'une activité est efficace si les résultats obtenus sont identiques aux objectifs définis. Pour évaluer l'efficacité d'une organisation, il faut s'assurer que l'organisation est en adéquation avec son environnement notamment les salariés. L'efficacité se mesure avec des critères ou indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Nous allons classer ces critères selon que l'efficacité soit atteinte à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise.

### **I- Critères d'efficacité de la communication administrative à l'intérieur de l'entreprise**

- **La fiabilité de l'information**

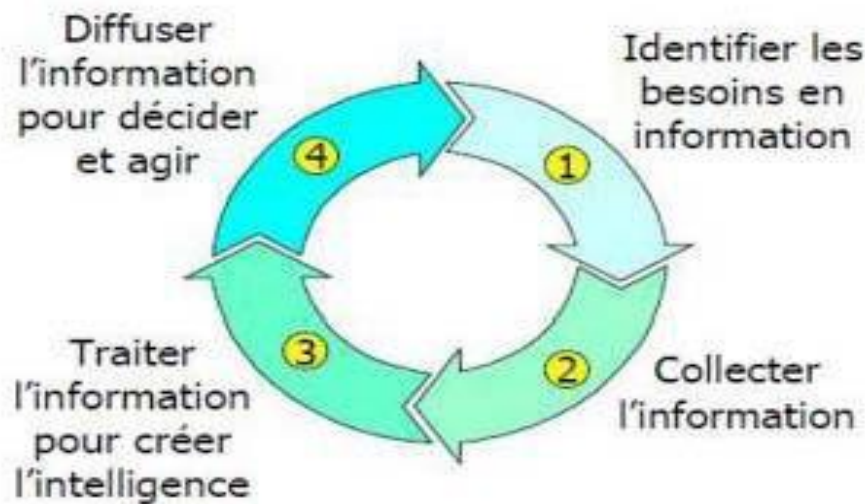
Lorsqu'une entreprise est en mesure de se procurer des informations ayant les caractéristiques suivantes : vraies, vérifiables, disponibles, ça signifie que sa communication administrative est atteinte, car ses sources sont sûres.

La fiabilité ici renvoie donc à la véracité d'une information, mais aussi à la possibilité de savoir son origine, sa provenance bref sa source, car dans de nombreux cas, lorsque la source est connue, il n'y a plus aucun doute sur la véracité du message reçu. Pour illustrer nos propos, nous pouvons par exemple avoir dans une entreprise un forum social dans lequel sont publiées certaines informations ; lorsque que vous vous apercevez que c'est votre chef qui est la source cette information envoyée, aucun doute ne s'installera dans votre esprit sur la véracité de l'information.

Par exemple avec un smartphone et une application comme whatsapp, il est désormais possible de savoir l'origine de l'information. À titre d'exemple, nous avons l'histoire sur la fuite des épreuves d'examen du baccalauréat 2020. En effet, l'enquête avait révélé que c'est un élève résidant à Bafoussam faisant la classe de terminale C qui aurait été à l'origine de cette fuite du fait qu'il avait partagé ces épreuves d'examens dans des foras après les avoir reçues d'une tierce personne. En allant plus loin dans les recherches, l'enquête avait révélé que cette fuite était l'apanage de certains fonctionnaires de l'office du BACC qui, lors des reprographies, avaient filmé les épreuves pour envoyer à une ou des personnes. Alors que ces épreuves ont été partagées par de très nombreuses

personnes, l'organisme en charge de la régulation des nouvelles technologies de l'information et de la communication : les postes et télécom, avaient pu remonter la source jusqu'à trouver l'origine de la fuite. Il en est de même dans nos organisations lorsqu'on veut avoir l'origine d'une information. À titre illustratif, nous avons ci-après le schéma qui retrace le cycle de l'information dans une entreprise.

*Figure 3: Cycle de l'information en entreprise*



- **La Rapidité de traitement de l'information :**

Aujourd'hui, chaque entreprise a à cœur de se développer tout en augmentant sa productivité. Pour ce faire, l'information ou la demande d'information doit être traitée instantanément. Un mail, un texto, l'accès permanent et illimité à l'ensemble des catalogues, mais aussi de l'intégralité de la base de données permettent une réactivité, source de compétitivité et de rentabilité. Une telle instantanéité est gage de modernité qui tend à accroître la crédibilité auprès des clients que des investisseurs.

La possibilité d'effectuer des recherches rapides sur la toile par exemple est une preuve d'efficacité, car en peu de temps, on trouve la solution à son problème et on peut donc continuer son travail ou encore on consulte un dossier aisément ; de même, l'optimisation de circulation de documents entre les services en est une autre ?

- **La performance et la productivité des employés**

Des employés heureux et engagés travaillent mieux et vite. Ils gagnent ainsi du temps ce qui conduit inévitablement au gain d'argent :

L'automatisation de tout ou d'une partie des tâches de production, de suivi, de traitement, de stockage et de diffusion des documents permet en effet aux entreprises de gagner du temps et d'économiser sur le personnel et l'achat de papier en grande quantité. Le travail devient plus rentable ; vous avez plus d'informations, ce qui vous permet de prendre de meilleures décisions et des outils technologiques pour faciliter votre travail.

Lorsqu'elle est utilisée intelligemment, la numérisation des activités peut entraîner une augmentation significative de la productivité, aider à l'amélioration dans certains domaines et peut réduire certains coûts.

- **Une communication et travail d'équipe facilités**

Avec cette pratique, la communication interne est nettement améliorée ; nous pouvons le constater par le travail d'équipe qui sera nécessaire pour mettre en œuvre des mesures de la transformation numérique et par des choix aussi fondamentaux que la mise en place d'un chat interne. C'est pour cette raison que notre époque est appelée « l'âge de la communication ».

Les conditions de travail aussi sont améliorées avec des horaires de travail flexibles ou le télétravail, nécessitent la numérisation pour pouvoir les réaliser. On assiste de plus en plus au roulement du personnel et à la fidélisation des talents.

## **II- Critères d'efficacité de la communication administrative à l'extérieur de l'entreprise**

- **De nouveaux canaux de contact avec les clients**

La présence numérique offre désormais des canaux de vente, mais également des nouveaux moyens de communication avec les clients. Courrier électronique, applications, réseaux sociaux sont des intermédiaires entre la société et le client et leur permettent ainsi d'augmenter leur vente. Le client est maintenant au centre de l'entreprise puisque son opinion compte ; d'ailleurs les sites web facilitent la tâche en établissant des sondages pour savoir ce que les utilisateurs pensent de certains produits et services en vente.

- La note appréciable des analystes financiers ;

- La fréquentation du site internet (le nombre de nouveaux clients) : il s'agit de ceux qui prennent la peine de visiter vos pages pour s'enquérir de vos nouveautés ; le nombre de connexions, le taux de conversion, le nombre de visites sur le site internet.
- L'augmentation des ventes suite à une campagne de communication ;
- Le nombre croissant de candidats ou de candidatures reçus suite à une offre d'emploi ou de stage ;
- Le nombre de nouvelles commandes et demande de devis suite à la participation à un évènement ;
- Le nombre de personnes venues sur le stand à un salon par rapport au nombre de visiteurs total ;
- Les notes des analystes financiers ;

Dans cette partie, nous apporté des explications et des éclaircissements sur les différents notions et concepts qui sous-tendent notre étude et sur les notions connexes. Nous avons également présenté les théories qui expliquent la notion de communication. Enfin, nous avons mis en évidence le lien qui existe entre la nécessité de conserver l'information dans un support et l'objectif même de l'information. Qu'en est-il de l'aspect opérationnel de notre étude ?



## **PARTIE II : ANALYSE EMPIRIQUE DE LA RELATION ENTRE LE SUPPORT PAPIER ET LE SUPPORT NUMÉRIQUE**

Cette deuxième partie de la recherche se veut être pratique. Nous allons donc présenter tour à tour l'approche méthodologique de l'étude en insistant sur l'objet d'étude et le cadre d'étude ainsi que sur l'analyse et la discussion des résultats en présentant les résultats et les interprétations de ceux-ci.

## **CHAP III : APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ÉTUDE**

Ce chapitre nous permet de préciser la démarche méthodologique utilisée pour mener à bien notre étude. Il est subdivisé en deux sections. Il nous exige de faire le rappel de l'objet et la description des cadres de l'étude d'une part, et de présenter la méthodologie de l'enquête d'autre part. Il est d'une importance capitale dans la mesure où, il sert de passerelle entre la théorie et la pratique. Car « la théorie sans pratique est vide, la pratique sans théorie est aveugle »<sup>18</sup>.

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

### **SECTION I : RAPPEL DE L'OBJET DE L'ÉTUDE ET PRÉSENTATION DU CADRE D'ÉTUDE**

#### **I- Rappel de l'objet de l'étude**

##### **I-1- rappel du constat**

Le présent travail jaillit du constat fait lors de notre stage professionnel effectué dans la société commerciale ILP (International Logistic Provider) située à Douala plus précisément dans la zone industrielle de Bonabéri où, le papier utilisé comme seul support pose d'énormes problèmes : la lenteur de la procédure dans le traitement de certaines livraisons ce qui occasionne des retards, la lenteur dans certaines prises de décision, la surabondance des papiers (facture, bon de commande, de livraison), le problème même de conservation de ces papiers destinés aux archives, car la société située au bord du Wouri

---

<sup>18</sup> KWAME NKRUMAH, (1976), *le consciencisme*. Editions Présence Africaine, Paris. 129. P.

était souvent visitée par les eaux surtout en saison pluvieuse avec l'arrivée de la marée haute comme me l'avaient fait part certains employés ; la baisse de la productivité, car l'assistante de direction auprès de qui j'effectuais mon stage m'a fait part du fait que, l'entreprise a eu récemment d'énormes soucis suite à la baisse de sa productivité, ce qui a impacté négativement sur les finances de l'entreprise et a donc poussé le Président Directeur Général à recruter un expatrié français, afin qu'il sauve la structure d'une faillite certaine. De plus, la société avait sa propre page web qui n'était pas exploitée, ni actualisée encore moins gérée par qui que ce soit et par conséquent pas visitée or, par ce canal, ils auraient pu présenter au jour le jour leurs différentes marchandises afin d'avoir de la visibilité et d'attirer de potentiels clients. Dès l'entrée même dans ladite structure, il n'existait pas de signalisation ce qui faisait que toute nouvelle personne qui y entraait avait du mal à s'orienter et visitait n'importe quel bureau dans le but de se renseigner. Nous soulevons cet autre aspect pour démontrer qu'à l'heure d'aujourd'hui, le support papier seul ne peut plus tout faire ; un autre support d'information aurait bien pu servir de signalisation à l'entrée.

À l'entame de ce sujet, nous nous interrogeons sur ce qui pourrait expliquer cette baisse de la productivité dans la société ILP et nous avons conclu que c'est l'utilisation dominante d'un seul support à savoir le support papier alors qu'il a déjà de nombreuses limites. C'est alors que nous nous sommes intéressés à l'utilisation d'un autre support d'information adéquat, capable d'améliorer cette situation d'où le sujet : **“utilisation des supports d'information et efficacité de la communication administrative : étude appliquée à CAMTEL et à la CNPS d'Ebolowa”**.

## **I-2- rappel des questions et des propositions de recherche**

Notre question centrale est la suivante : comment l'utilisation des supports d'information contribue-t-elle à l'efficacité de la communication administrative d'une organisation? De cette question principale découlent deux questions spécifiques :

- Comment utiliser les supports d'information pour améliorer la performance de la communication administrative ?
- Dans quelle mesure l'usage du support numérique est-il bénéfique pour le travail administratif?

Les réponses à ces différentes questions entraînent inévitablement les propositions admises provisoirement avant d'être soumises au contrôle de l'expérience. On parle d'hypothèses de recherche. Ainsi :

- l'hypothèse principale de notre recherche est la suivante, l'utilisation efficiente des supports d'information permet aux dirigeants de maîtriser l'information et d'améliorer l'efficacité de la communication administrative.
- Les hypothèses secondaires :
  - l'utilisation concomitante des supports d'information améliore l'efficacité de la communication administrative.
  - l'usage du numérique optimise la qualité et l'efficacité des services administratifs.

Ce travail de recherche a plusieurs visées ; l'objectif général vise à montrer en quoi et comment l'utilisation concomitante des supports d'information influence positivement l'efficacité de la communication administrative. Plus spécifiquement, il s'agit de montrer dans quelle mesure l'usage du support papier et du support numérique impacte sur la performance administrative d'une entreprise.

### **I-3- les variables**

« La variable est le concept devenu mesurable par le biais de caractéristiques ou d'attributs auxquels on peut assigner différentes valeurs numériques ou diverses propriétés »<sup>19</sup> tel que défini par Maurice Angers. C'est une donnée susceptible d'être modifiée ou non. On dénombre généralement trois sortes de variables :

- **Variable dépendante** : qui est celle dont le chercheur essaie d'expliquer les variations. C'est la variable qui est à expliquer ; elle subit l'influence de l'autre variable dans une relation de cause à effet.
- **Variable indépendante** : encore appelée variable explicative, elle apporte des éléments susceptibles d'expliquer la variable dépendante.

Notre thème comprend à cet effet deux variables :

- **La variable indépendante** : utilisation des supports d'information.

---

<sup>19</sup> MAURICE ANGERS, (1997), *initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*, P 12. 226. P.

- **La variable dépendante** : l'efficacité de la communication administrative.

En effet, l'utilisation concomitante des supports d'information vient expliquer l'efficacité de la communication administrative.

## **I- Présentation du cadre d'étude**

Nous retraçons ici l'aperçu historique de CAMTEL et de la CNPS, leur cadre théorique ainsi que les raisons du choix de ces cadres.

### **II-1- historique de création**

CAMTEL est une société anonyme (SA) créée au Cameroun en 1998 et dont le siège social se trouve dans la ville de Yaoundé. Sa principale activité est le télécom et ses produits sont donc : le téléphone fixe, téléphone mobile, CDMA, internet, etc. CAMTEL dispose à travers le pays de : 4 Directions Régionales (DR), 6 représentants Régionales (RR), 76 Agences Commerciales(AC) et 53 points commerciaux (PC). CAMTEL d'Ebolowa est répartie sur plusieurs sites qui sont sous la responsabilité du Directeur Régional en la personne d'EKOUTOU ESSI SAMSON.

A titre de rappel, La gestion des postes et télécommunications est sous la responsabilité du ministère des postes et télécommunications (MINPOSTEL). L'ouverture du marché des télécommunications a été confiée en 1998 à l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) qui règlemente le marché et octroie des licences.

La CNPS quant à elle a été créée en 1967 avec pour siège social Yaoundé, face hôtel de ville. Elle a pour objectif, la gestion obligatoire du régime de protection des travailleurs du secteur privé et assimilés et des travailleurs indépendants.

### **II-2- situation géographique**

L'agence CAMTEL d'Ebolowa est située au lieu-dit « carrefour Mekalat», tout juste à 100 mètres de l'entrée de la ville, plus précisément à la gauche en entrant dans la ville et à la droite en venant de l'hôtel BENGGO.

La CNPS est située à Angalé, à 200 mètres du lycée classique d'Ebolowa.

### **II-3- raisons du choix du cadre d'étude**

Les raisons principales qui nous ont poussées à choisir ces deux structures comme notre cadre théorique sont les suivantes :

- Leur proximité avec notre lieu d'étude ;
- Leur activité commerciale qui cadre avec notre thème notamment les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour ce qui est de CAMTEL.
- L'utilisation du numérique dans leur locaux dans le traitement des dossiers des travailleurs en ce qui concerne la CNPS.

## **SECTION II : MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE**

La méthodologie renvoie à « l'ensemble des méthodes et des techniques d'un domaine particulier »<sup>20</sup>. Il existe une multitude de démarches, mais deux sont généralement utilisées en sciences sociales à savoir : la démarche quantitative et la démarche qualitative. Notre méthode choisie est à la fois qualitative et quantitative.

### **I- La méthode qualitative**

La méthode renvoie à une démarche rationnelle de l'esprit pour arriver à la connaissance ou à la démonstration d'une vérité ; en outre, « toute recherche scientifique réside dans le choix de l'approche de collecte et d'analyse des données »<sup>21</sup>.

#### **I-1- Présentation et justification de la méthode adoptée**

L'analyse qualitative est une étude destinée à recueillir des éléments non quantifiables et vise à comprendre en profondeur des attitudes ou comportements. Cette méthode repose sur trois pratiques :

- L'observation : qui peut être participante, non participante ou dissimulée.

---

<sup>20</sup> Le petit Larousse, 2016.

<sup>21</sup> THIETAR, R, (2003). *Modèle de recherche en management*. Paris. Dunod. 656. P.

- L'analyse de contenu ou analyse documentaire: c'est une technique d'analyse qualitative des informations basée sur la recherche des documents. Elle se fait par étape.
- L'entretien ou l'interview : c'est une entrevue entre le questionneur qui recherche des informations et la source d'information qui répond à ces questions et qui n'a pas le droit de poser des questions. L'entretien peut donc être directif, semi-directif, non directif.

## **II- La méthode quantitative**

On distingue trois grandes techniques quantitatives de collecte de données :

- Le recensement ;
- L'enquête, le sondage ou l'enquête par sondage ;
- L'expérimentation.

La caractéristique essentielle de la méthode qualitative porte sur son ouverture et sa souplesse, en permettant aux gens d'exprimer librement leurs opinions, point de vue et expérience. Elle vise à cerner la réalité telle que l'a défini le groupe à étudier. Elle est à même d'expliquer la causalité d'un phénomène qui impacte sur la productivité de l'entreprise. C'est dans cette optique que nous avons opté pour ce phénomène. Nous voulons comprendre la possibilité d'être efficace en communication administrative en utilisant simultanément des supports d'information appropriés.

« La mise en œuvre d'un processus de recherche qualitative c'est tout vouloir comprendre le pourquoi, le comment des évènements dans les situations concrètes »<sup>22</sup>. Dans le cadre de notre recherche, nous voulons comprendre le pourquoi, le comment de l'utilisation à bon escient des supports d'information.

---

<sup>22</sup> WACHEUX, F. (1996). *Méthodologie qualitative et recherche en sciences de gestion*. Paris : Economica.

**Tableau 1: récapitulatif de l'approche méthodologique**

Types d'études	Objectifs	Techniques d'enquête	Outils de collecte des données
<b>Étude quantitative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mesurer le comportement des individus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recensement ;</li> <li>➤ Sondage ;</li> <li>➤ Expérimentation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Questionnaire ;</li> <li>➤ Grille de collecte des informations.</li> </ul>
<b>Étude qualitative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Déterminer les motivations ;</li> <li>- Comprendre les opinions ou les attitudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Observation ;- Analyse de contenu ;- Entretien ou interview.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Guide d'entretien ;</li> <li>➤ Fiche d'observation.</li> </ul>

## II-2- Population d'étude

« La population est un ensemble de personnes constituant dans un espace donné, une catégorie particulière »<sup>23</sup>. GRAWITZ quant à lui définit le terme comme « un ensemble dont les éléments sont choisis parce qu'ils possèdent une même propriété et qu'ils sont de même nature »<sup>24</sup>. Dans le cadre de notre recherche, la population est constituée du personnel de CAMTEL et de la CNPS, genres confondus.

## III- Échantillon et technique d'échantillonnage

### III-1- Échantillon

Pour recueillir les données, l'enquêteur a besoin d'un échantillon qu'il obtiendra après avoir choisi avec précision sa population d'étude et l'instrument de collecte des données. D'après le Larousse, un échantillon dans la recherche renvoie à une fraction représentative d'une population ou d'un ensemble statique. On a donc une population d'étude dans laquelle on cible une catégorie de personnes, parmi lesquelles on détermine un spécimen représentatif. Un échantillon est la proportion de sujets sur laquelle le chercheur, faute de pouvoir couvrir toute sa population, axe ses investigations en vue d'en dégager des règles générales. L'échantillon est beaucoup plus visible dans les recherches possédant une structure conventionnelle (close, délimitée) ; dans ce cas, lorsqu'on sait

<sup>23</sup> Le petit LAROUSSE. 2016.

<sup>24</sup> GRAWITZ, M, (2004). *Lexique des sciences sociales*. Paris Dalloz. 422. P.



qu'on ne peut pas tout prendre, l'idée qu'on doit sélectionner une partie de l'ensemble nous amène à penser en terme échantillon<sup>25</sup>. Dans le cadre de notre recherche, notre échantillon porte sur tout le personnel de CAMTEL et de la CNPS.

*Tableau 2: représentation de l'échantillon.*

<b>Entreprise</b>	<b>Echantillon</b>	<b>Effectif prévu</b>	<b>Effectif touché</b>	<b>Effectif exploitable</b>
CAMTEL Ebolowa	Tout le personnel	150	100	100
CNPS Ebolowa	Tout le personnel	110	100	100

Source : auteur

Commentaire : notre échantillon exploité compte au total 200 personnes.

### **III-2- Technique d'échantillonnage**

Le choix d'un échantillon ne se fait pas au hasard. Il obéit à des principes. On parle de l'échantillonnage comme l'ensemble des opérations effectuées pour la détermination ou le choix de l'échantillon. PIRES nous affirme qu'il existe deux types d'échantillonnage en recherche qualitative :

- L'échantillonnage par cas unique des micro-unités sociales ;
- L'échantillonnage par cas multiple ;

Afin de déterminer notre échantillon, nous avons opté pour l'échantillonnage par cas unique des unités d'analyse qui renferme l'échantillon d'acteur, de milieu géographique ou institutionnel et l'échantillon évènementiel. Notre étude étant appliquée à une entreprise, l'échantillon est donc le milieu. Selon PIRES, « on choisit un milieu comme univers de travail pour la constitution du corpus empirique »<sup>26</sup>. Il est à noter que l'échantillon de milieu ne porte pas nécessairement sur un seul milieu ; on peut donc comme dans notre cas, avoir plusieurs milieux. Cependant, les données doivent être traitées comme se rapportant globalement à un même milieu.

<sup>25</sup> PIRES, A. « échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique ». 1997. *Les classiques des sciences sociales*. Récupéré sur <http://www.uquac.ca/jmt/cm>.

<sup>26</sup> Idem.

Enfin, cet auteur explique qu'on a un cas unique si la question est de savoir : « quel est le principal support empirique de cette étude ? », on répond « c'est telle famille, telle personne, tel milieu, telle institution, tel évènement ». À cette question, nous pouvons dire : « c'est CAMTEL et la CNPS ».

#### **IV- Instrument de collecte des données : le questionnaire et l'entretien**

##### **IV-1a- Définition et justification du choix du questionnaire**

Pour notre recherche, nous avons choisi le questionnaire comme instrument d'enquête. C'est un document rédigé, un outil à exploiter contenant des questions et des informations ; il sert à mener une enquête. Il doit respecter certaines règles de base au cours de son élaboration. L'élaboration du questionnaire dépend fortement de la technique de recherche des données qu'on souhaite utiliser à savoir : la technique qualitative et la technique quantitative.

Nous avons choisi cet instrument par rapport à la taille de notre échantillon qui est assez importante et aussi parce qu'il y'a plusieurs modalités de distribution du questionnaire ; il peut être expédié sous forme de courrier ou remis directement aux individus par l'enquêteur. C'est cette deuxième modalité que nous avons adoptée puisque nos enquêtés sont dans la même ville que nous.

##### **IV-1b- Conception du questionnaire**

L'élaboration du questionnaire ainsi que la formulation des questions doivent être guidées par des règles précises. Les questions doivent être délimitées de façon logique, cohérente, compréhensive, claire et précise.

À cet effet, notre questionnaire comportait deux types de questions à savoir :

- Les questions fermées : le répondant ici a la possibilité de choisir entre le « oui » et le « non » ; d'opérer un choix entre plusieurs propositions, de cocher plusieurs réponses et d'évaluer sur une échelle.
- Les questions semi-ouvertes : dans lesquelles des réponses aux questions sont déjà proposées au répondant et il lui est aussi donné la possibilité d'ajouter des réponses libres.

**Tableau 3: structuration du questionnaire**

<b>Variables observées</b>	<b>Questions</b>
Identification du répondant	Q1, Q2, Q3.
Supports d'information	Q4, Q5, Q6, Q7, Q8, Q9, Q10.
Efficacité de la communication administrative	Q11, Q12, Q13, Q14, Q15, Q16, Q17, Q18, Q19.

Source : auteur

#### **IV-2- Définition et justification du choix de l'entretien**

L'entretien est une entrevue qui recherche des informations et la source d'information qui répond à ses questions. Il est basé sur des questions ouvertes. Dans le cadre de notre recherche, nous avons opté pour l'entrevue non directive qui consiste à poser une question et à laisser l'interlocuteur s'exprimer. Nous avons eu le privilège de faire passer l'interview au chef service des Ressources Humaines de CAMTEL en la personne de M. AMBENA Romuald Guy et au Directeur Régional nouvellement affecté: M. EKOUTOU ESSI Samson. Notre but était de comprendre le degré d'utilisation des supports d'information à CAMTEL et l'avis de ces dirigeants sur la possible disparition du support papier.

#### **V- Méthode d'analyse et de traitement statistique des données**

##### **V-1- Méthode d'analyse des données**

**Le dépouillement de notre questionnaire** se fait à l'aide du logiciel : SPSS.20 (Statistical Package for the Social Sciences). Il permet de réaliser la manipulation et l'utilisation des données à l'aide des fonctions informatiques et statistiques de base.

Les graphiques sont créés à l'aide de l'usage du logiciel Excel.7. Le graphique ici étant une représentation visuelle des données d'une feuille de calcul ou d'une base de données. Il facilite l'interprétation des données complexes. Le graphe peut être incorporé dans la feuille de donnée ou réalisé dans une feuille distincte appelée feuille graphique. Excel propose 15 types de graphe : aire, barre, histogramme, circulaire, nuage de points, secteur, radars, courbe etc. chaque graphe facilite l'analyse globale des données et surtout

leur interprétation, car le but d'un graphique n'est pas de monter des détails mais de ressortir les tendances.

## **V-2- Traitement statistique des données**

Le tri à plat sert à effectuer une analyse uni-variée. Grâce à des indices statistiques, cette analyse décrit systématiquement les réponses données à chacune des questions ou variables. Le tri à plat est alors le calcul des pourcentages question par question.

Le tri croisé quant à lui sert à effectuer une analyse bi-variée. C'est l'étude de la corrélation entre les variables dépendante et indépendante. Le choix des tableaux à croiser s'effectue en fonction des variables ou hypothèses ; nous avons fait appel à ces deux tris dans notre travail pour confirmer nos hypothèses. Ces tableaux présentent les résultats des fréquences observées et des fréquences théoriques.

Par ailleurs, nous allons utiliser la méthode déductive afin d'analyser les différentes données récoltées dans les deux structures. Pour ce faire, nous allons procéder par une interprétation comparative des résultats obtenus, leur discussion et formuler des suggestions.

## **CHAP IV : PRÉSENTATION, ANALYSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS**

Cette étape constitue le couronnement de la recherche. Elle donne la possibilité au chercheur de présenter le fruit de son travail. A partir du questionnaire et de l'entretien, nous avons recueilli les informations nécessaires se rapportant à notre travail. Il est donc question à ce niveau d'analyser celles-ci selon la méthode mentionnée au chapitre précédent, de présenter les résultats à travers une discussion. Nous voulons au bout du processus montrer que, le support papier bien que qualifié de désuet par certaines personnes a encore de beaux jours devant lui et participe avec le support numérique à l'optimisation de la communication en administration surtout lorsqu'ils sont utilisés en concomitance.

Les résultats obtenus sur le terrain sont présentés et analysés dans cette partie. Dans la première partie de ce chapitre, nous présenterons les caractéristiques et les points de vue généraux du personnel d'entreprise de CAMTEL et de la CNPS (Ebolowa) relatifs aux supports d'information utilisés dans l'entreprise. Dans la deuxième partie, nous vérifierons nos différentes hypothèses et les discuterons. Le questionnaire que nous avons utilisé a été le principal outil de collecte des informations. Nous allons passer à la présentation sous forme des tableaux simples et tableaux croisés en utilisant le logiciel statistique SPSS.

### **SECTION I : PRÉSENTATION ET INTERPRÉTATIONS DES RÉSULTATS DU TERRAIN**

Soulignons au préalable que, nous avons opté pour la présentation tableau et graphique. Chaque tableau et graphique correspond à un résultat, c'est-à-dire à la réponse à une question précise qui se trouve dans notre questionnaire. Il s'agit de l'analyse descriptive des données collectées sur le terrain.

## I- Commentaire et analyse des réponses aux questions adressées à la population (données CNPS confère annexe).

Avant tout commentaire, signalons que nous avons distribué cent (100) questionnaires à CAMTEL et 100 autres à la CNPS et avons pu récupérer la totalité. Le taux de notre sondage est représenté selon la formule ci-après :

$$TS = \frac{\text{Effectif personnes interrogées}}{\text{Effectif total des questionnaires}} \times 100$$

### I-1-Identification des répondants de CAMTEL

*Tableau 4: Répartition des répondants selon le sexe*

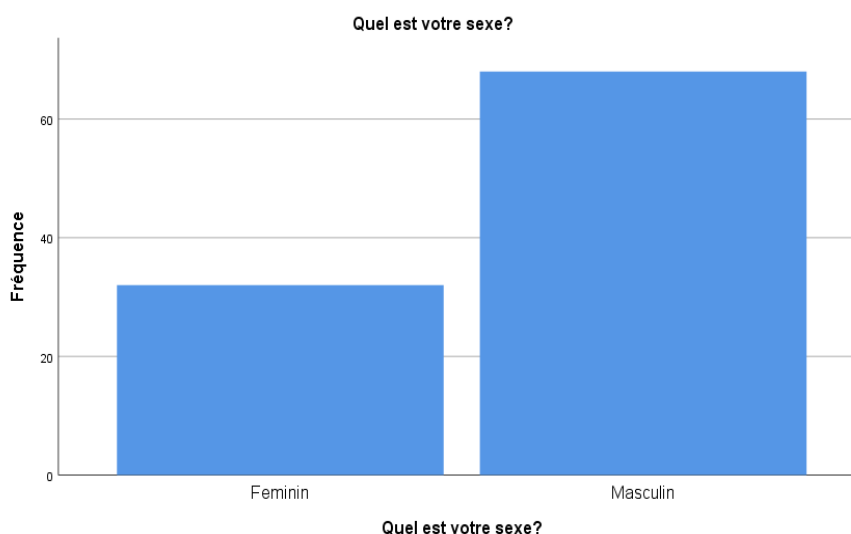
Quel est votre sexe?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Féminin	32	32,0	32,0	32,0
	Masculin	68	68,0	68,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Selon l'identification du genre de notre population, il ressort que le sexe masculin représente 68% de notre échantillon et le sexe féminin 32%. Soit une forte coloration masculine. Le constat est le même à la CNPS avec 60% d'hommes et 40% de femmes.

*Graphique 1 : Représentation des répondants selon le sexe*



**Tableau 5 : Répartition des répondants par tranches d'âge**

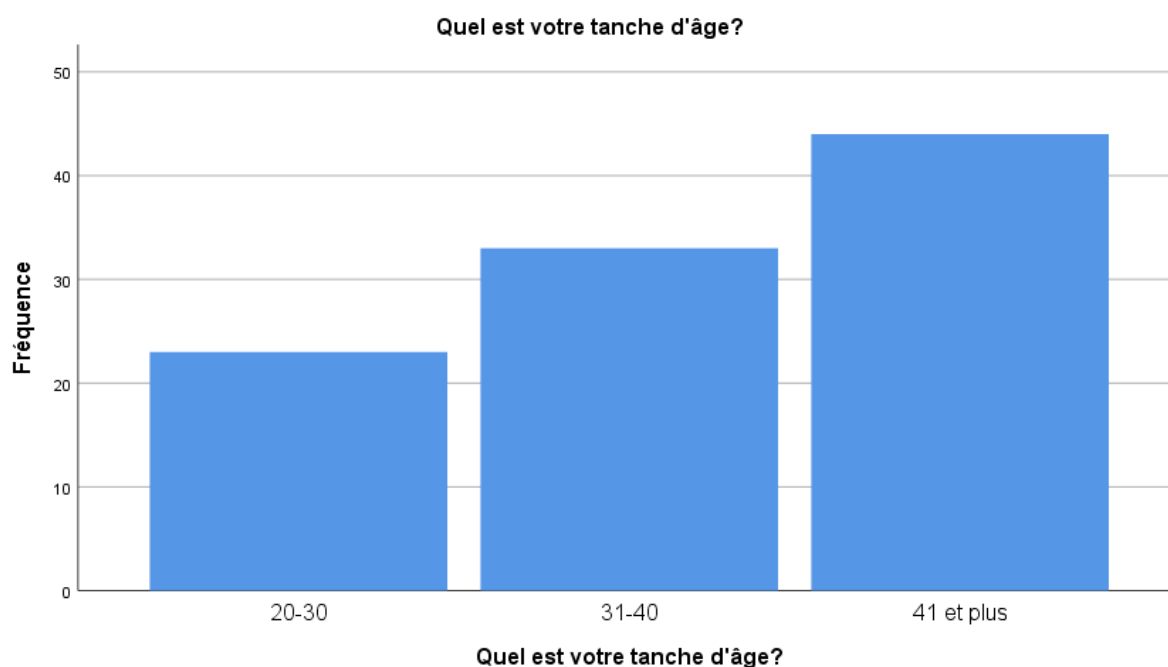
<b>Quelle est votre tranche d'âge?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20-30	23	23,0	23,0	23,0
	31-40	33	33,0	33,0	56,0
	41 et plus	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source Auteur

données CNPS confère annexe

Dans le présent tableau, il ressort que les enquêtés allant de 20 à 30 ans représentent 23%, ceux de 31-40 ans 33% et ceux de 41 ans et plus 44%. Cette forte coloration de ces derniers telle que constatée dans les deux structures peut expliquer leur ancienneté dans l'administration.

**Graphique 2 : Représentation des enquêtés par tranche d'âge**



## I-2-Questions relatives au support d'information

**Tableau 6 : Moyens de communication**

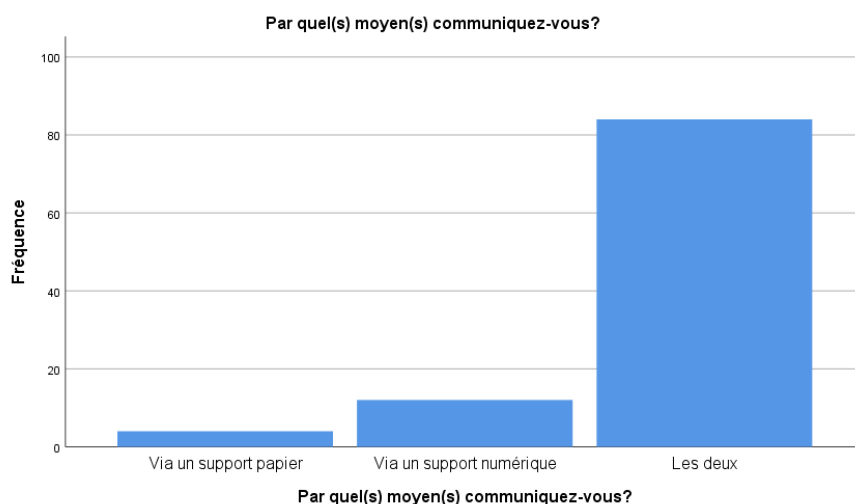
Par quel(s) moyen(s) communiquez-vous?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Via un support papier	4	4,0	4,0	4,0
	Via un support numérique	12	12,0	12,0	16,0
	Les deux	84	84,0	84,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Parlant des moyens ou des canaux de communication utilisés en entreprise, le présent tableau montre que 4% à CAMTEL communiquent via un support papier contre 7% à la CNPS, 12% via le support numérique contre 9% et 84% dans les deux structures communiquent via les deux supports. En définitive, les deux supports évoluent ensemble et jouent le même rôle de transmission des informations en entreprise d'où, la forte coloration des deux. On ne saurait donc exclure l'un des supports dans le travail administratif.

**Graphique 3 : Représentation des Moyens de communication**





**Tableau 7 : Présentation du traitement d'information**

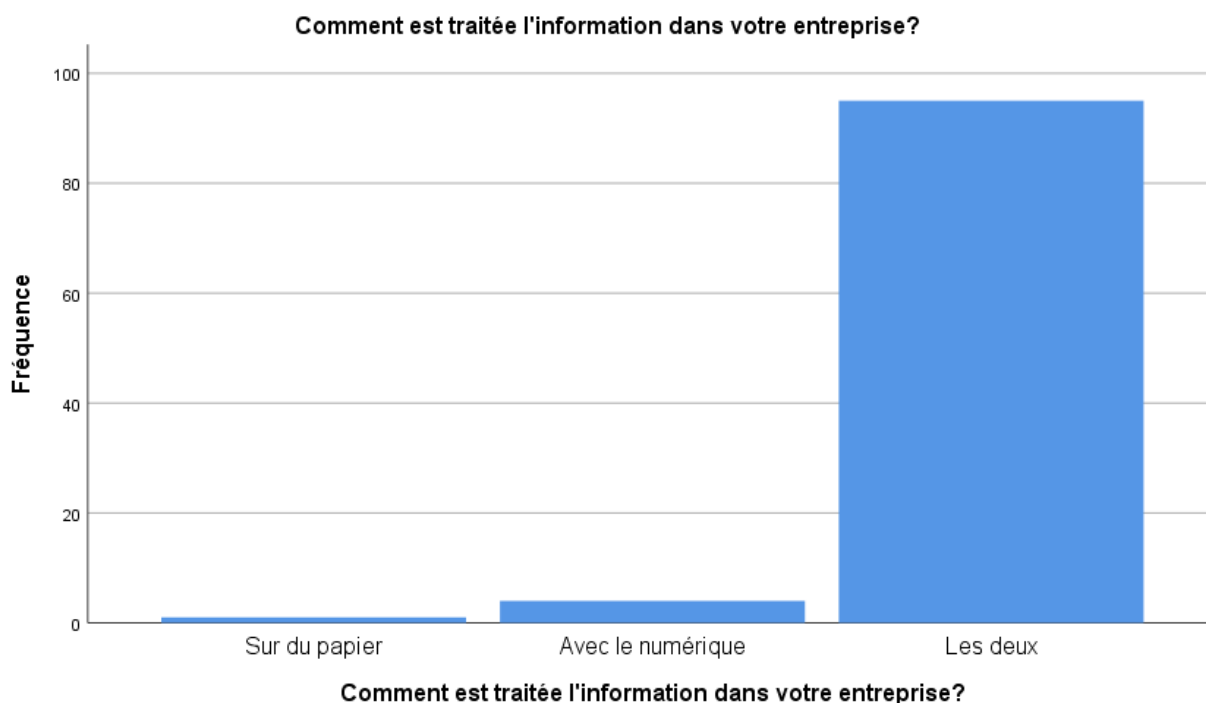
Comment est traitée l'information dans votre entreprise?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Sur du papier	1	1,0	1,0	1,0
	Avec le numérique	4	4,0	4,0	5,0
	Les deux	95	95,0	95,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Il ressort de ce qui précède que, le traitement de l'information sur des supports papiers est de 1% chez CAMTEL contre 6% à la CNPS, le traitement de l'information avec le numérique est de 4% contre 6% tandis que, l'usage concomitant des deux supports de traitement d'information est de 95% contre 88%. Cela conforte que, pour plus d'efficacité, de rapidité, et de performance en entreprise l'utilisation des deux supports est « cruciale ».

**Graphique 4 : Représentation du traitement d'information**



**Tableau 8 : Présentation des types de supports d'information utilisés au travail**

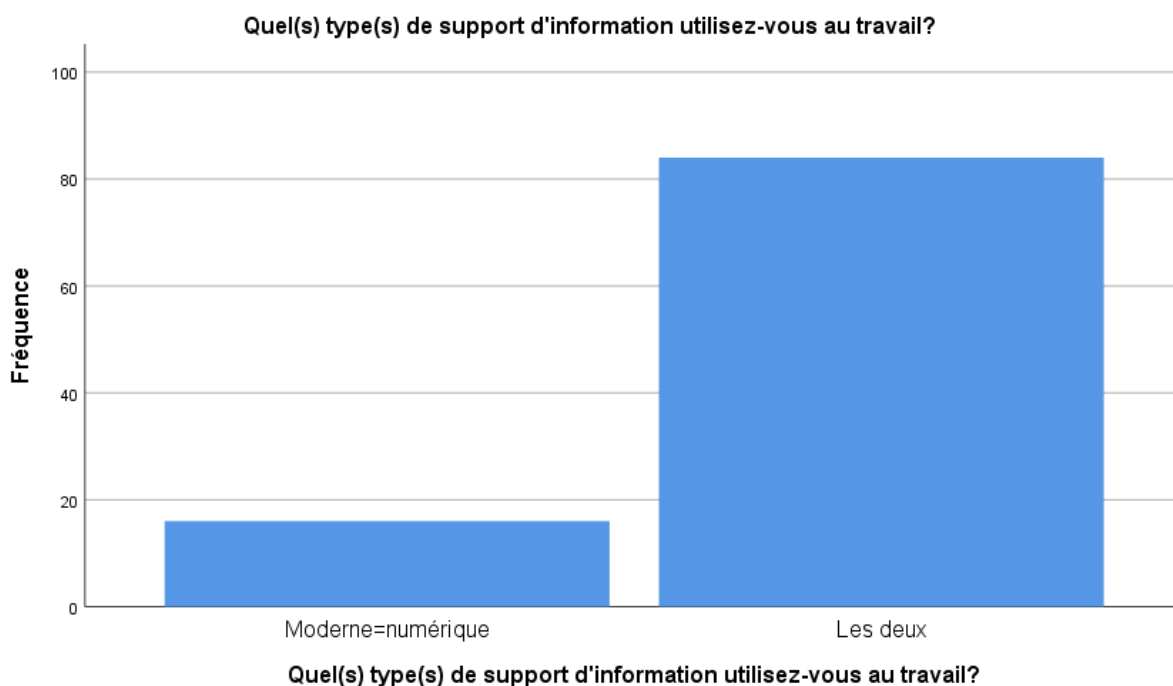
Quel(s) type(s) de support d'information utilisez-vous au travail?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moderne=numérique	16	16,0	16,0	16,0
	Les deux	84	84,0	84,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Le présent tableau nous révèle que, l'usage du support moderne=numérique est de 16% tandis que, l'utilisation simultanée du papier et du numérique est de 84%. Ce qui veut dire que l'utilisation du support papier est toujours d'actualité et l'usage des deux est encore plus important pour le traitement rapide des informations.

**Graphique 5 : Représentation des types de supports d'information utilisés**



**Tableau 9 : Présentation du support d'information le plus utilisé**

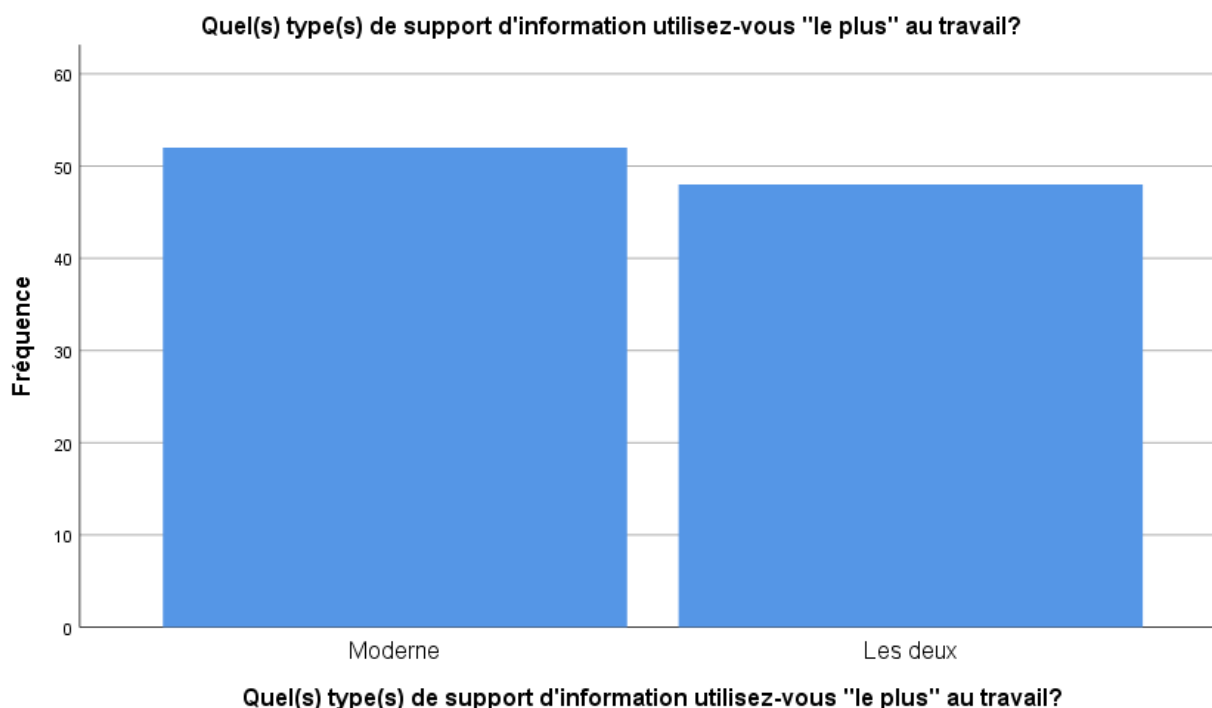
Quel(s) type(s) de support d'information utilisez-vous "le plus" au travail?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moderne	52	52,0	52,0	52,0
	Les deux	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans ce tableau, le support moderne est utilisé à 52% à CAMTEL contre 54% à la CNPS tandis que l'utilisation simultanée du support papier et moderne est de 48% contre 38%. Cette ruée vers le numérique s'explique à travers l'évolution à grande échelle de l'usage des NTIC dans les administrations et les dynamiques socioéconomiques mais surtout avec la pandémie à coronavirus qui préconise les mesures de distanciation.

**Graphique 6 : Représentation du support d'information le plus utilisé**



**Tableau 10 : Répartition du ou des types de supports utilisés le mieux**

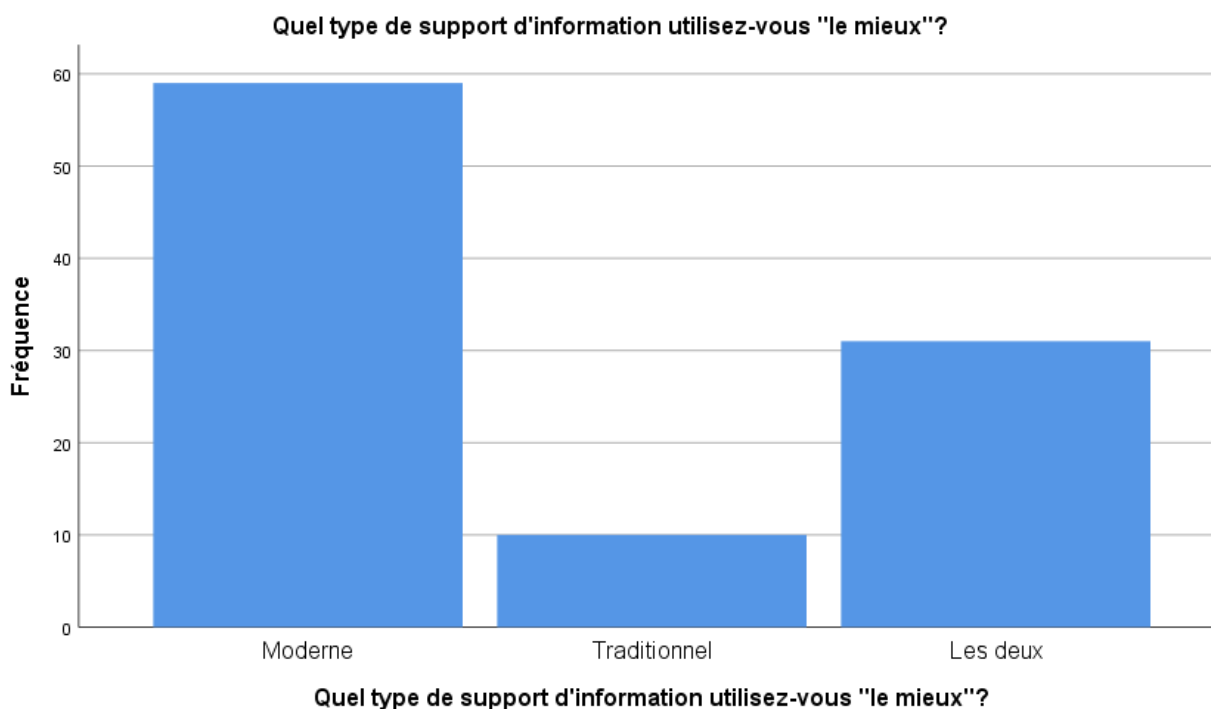
Quel type de support d'information utilisez-vous "le mieux"?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moderne	59	59,0	59,0	59,0
	Traditionnel	10	10,0	10,0	69,0
	Les deux	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

De ce qui précède, il ressort dans ce tableau que, le support moderne est utilisé à 59% à CAMTEL contre 52% à la CNPS, le support traditionnel à 10% contre 14% et l'usage harmonisé des deux supports 31% contre 34%. Le support moderne est le plus mieux utilisé, car il rythme aux enjeux actuels des entreprises liées à l'efficacité du traitement des dossiers.

**Graphique 7 : Représentation du type de support utilisé le mieux**



**Tableau 11 : Présentation des raisons de l'usage du support moderne**

<b>Si oui, pour quelle raison?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Sa rapidité	68	68,0	68,0	68,0
	Sa sureté	26	26,0	26,0	94,0
	Sa disponibilité	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans ce tableau, les raisons évoquées pour l'usage fréquent du support moderne sont les suivantes : sa rapidité 68% (CAMTEL) 43%(CNPS), sa sureté 26% (CAMTEL) 41% (CNPS), sa disponibilité 6% (CAMTEL) 16% (CNPS). Il ressort que dans le traitement de l'information ou de la communication en entreprise, le support moderne est le mieux utilisé grâce à sa rapidité.

**Graphique 8 : Représentation des raisons de l'usage du support moderne**



**Tableau 12 : Répartition des raisons de non-satisfaction de l'usage du support papier**

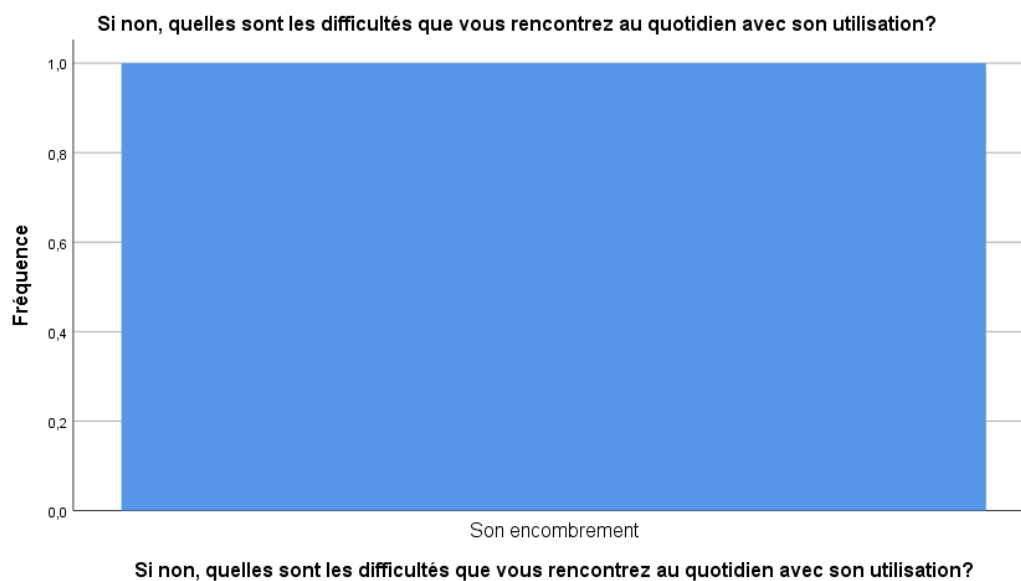
<b>Si non, quelles sont les difficultés que vous rencontrez au quotidien avec son utilisation?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Son encombrement	1	1,0	100,0	100,0
Manquant	Système	99	99,0		
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>		

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans ce tableau, nous constatons que, 1% des enquêtés n'est pas satisfait de l'usage du support papier parmi les 10% qui l'utilisent (Cf. tableau n°6 ci-dessus). L'unique raison évoquée est son encombrement au travail.

**Graphique 9 : Représentation des raisons de non-satisfaction de l'usage du support papier**



### I-3-Questions relatives à l'efficacité de la communication administrative

**Tableau 13 : Présentation du support de communication utilisé en contexte de COVID**

Vu le contexte sanitaire actuel, par quel(s) support(s) communiquez-vous désormais en entreprise?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Numérique	56	56,0	56,0	56,0
	Les deux	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans ce tableau, les résultats à la question sont repartis ainsi qu'il suit : 56% à CAMTEL contre 54 à la CNPS pour le numérique, 44% pour l'usage des deux supports que sont le numérique et le papier contre 45%. La forte coloration de l'usage du numérique s'explique, car dans le cadre du respect des mesures barrières prescrites, le gouvernement préconise de limiter les contacts physiques avec les usagers. Le numérique apparaît ici comme une forme de protection de l'employé contre le coronavirus en lui permettant de limiter les rencontres avec l'extérieur.

**Graphique 10 : Représentation du support de communication utilisé en contexte de COVID**



**Tableau 14: Présentation du degré de satisfaction de l'usage du support le mieux utilisé**

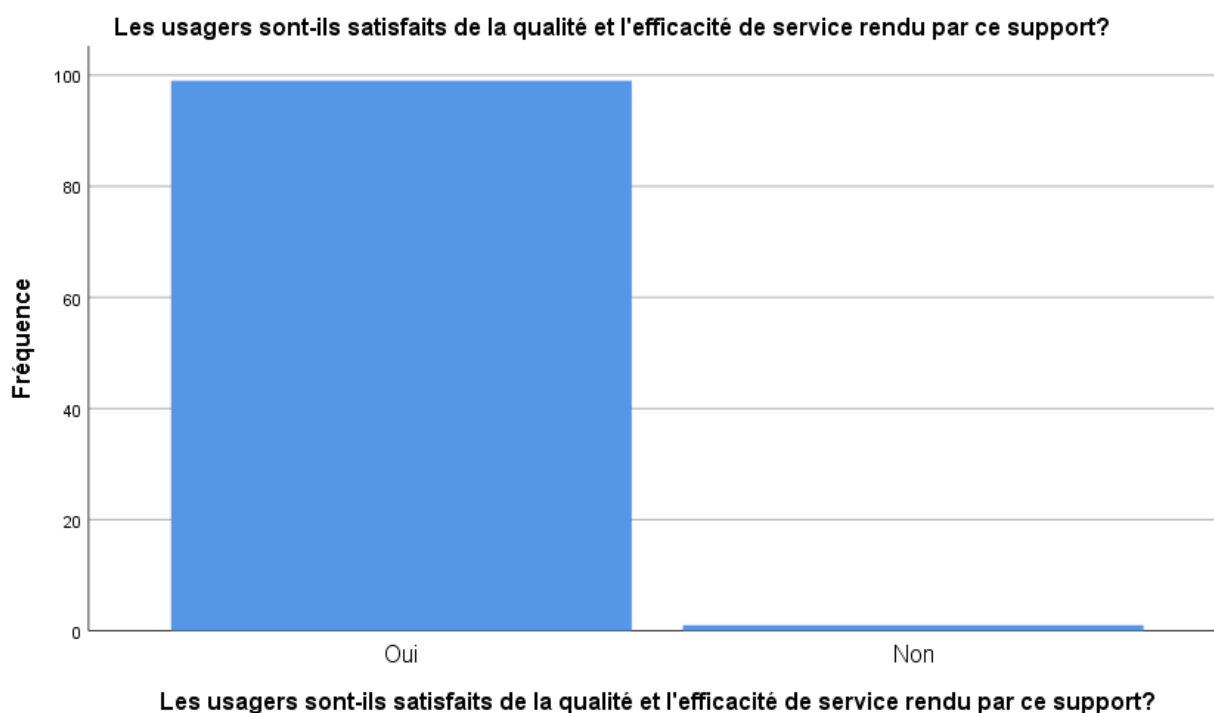
<b>Les usagers sont-ils satisfaits de la qualité et de l'efficacité du service rendu par ce support?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	99	99,0	99,0	99,0
	Non	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans ce tableau, la satisfaction du support moderne par l'entreprise CAMTEL est de 99% contre 96% pour la CNPS tandis que sa non satisfaction est de 1% contre 4% d'incertitude. Les raisons de cette satisfaction sont présentées dans le tableau ci-dessous.

**Graphique 11 : Représentation du degré de satisfaction de l'usage du support le mieux utilisé**





**Tableau 15 : Présentation de l'amélioration du travail par le support utilisé en temps de COVID**

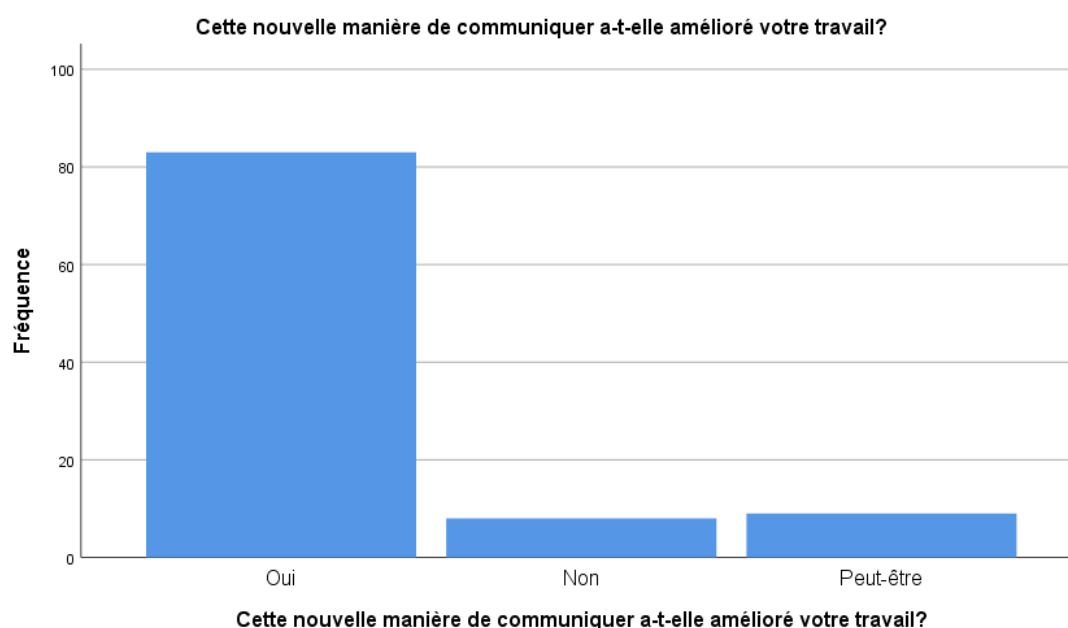
Cette nouvelle manière de communiquer a-t-elle amélioré votre travail?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	83	83,0	83,0	83,0
	Non	8	8,0	8,0	91,0
	Peut-être	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

La réponse à cette question relative à l'amélioration de la qualité de travail par le support d'information utilisé en contexte de COVID, le tableau ci-dessus nous montre que : le « Oui » est de 83% à CAMTEL contre 84% à la CNPS, le Non 8% contre 3% et peut-être 9% contre 13 à la CNPS. Cette amélioration est émaillée par la rapidité de ce support qui permet de gagner en temps dans le traitement des informations et de pratiquer le télétravail. Ceci signifie que bien qu'en confinement, l'employé est toujours productif grâce au numérique et il n' Ya donc pas de retard dans le traitement des dossiers.

**Graphique 12 : Représentation de l'amélioration du travail par le support utilisé en temps de COVID**



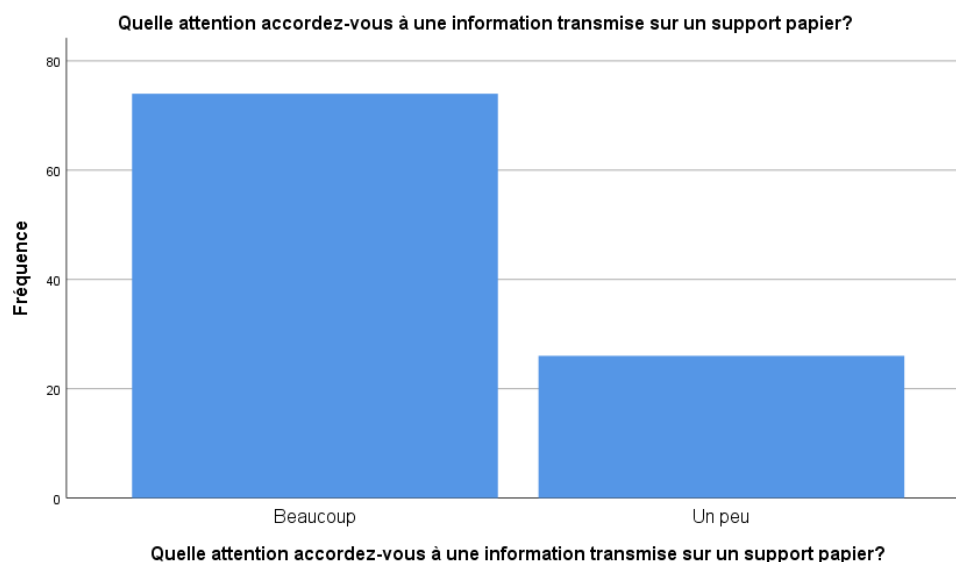
**Tableau 16 : L'attention accordée à une information transmise sur un support papier**

Quelle attention accordez-vous à une information transmise sur un support papier?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Beaucoup	74	74,0	74,0	74,0
	Un peu	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Source :** Auteur

Dans ce tableau, deux réponses sont représentées : Beaucoup 74% à CAMTEL et 86% à la CNPS ; un peu 26% contre 14%. Le fort pourcentage de l'attention accordée au support papier peut-être due à la traçabilité et la sécurité des informations qui s'y trouvent. Mais aussi parce que comme on le dit souvent, l'administration est d'abord écrite. Le Directeur Général de CAMTEL lors de l'entretien affirmait : « le papier fait certes perdre du temps, mais il est toujours d'actualité ».

**Graphique 13 : Représentation de l'attention accordée à une information transmise sur un support papier**



**Tableau 17 : Attention accordée aux informations transmises sur un support numérique**

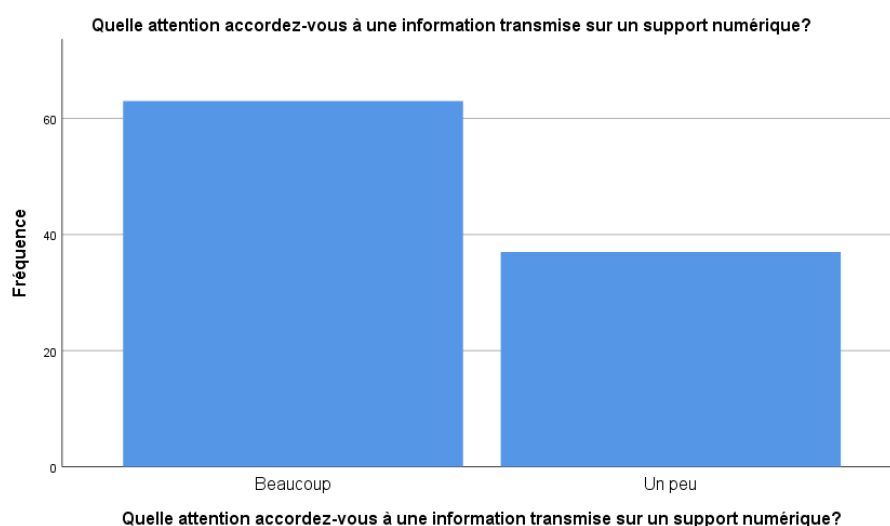
Quelle attention accordez-vous à une information transmise sur un support numérique?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Beaucoup	63	63,0	63,0	63,0
	Un peu	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans ce tableau, l'attention accordée aux informations transmises par voie numérique est élevée. Beaucoup 63% à CAMTEL et 75% à la CNPS tandis que un peu 37% contre 25%. Cette forte coloration du numérique pourrait être due à son efficacité et sa rapidité. C'est d'ailleurs dans le but de développer cette numérisation que le chef des Ressources Humaines de CAMTEL nous a révélé que, CAMTEL a signé récemment la première convention de la ville numérique avec la ville de Bafoussam ; le but étant d'expérimenter l'impact de l'existence d'une zone totalement numérisée.

**Graphique 14 : Représentation de l'attention accordée aux informations transmises sur un support numérique**



**Tableau 18 : Importance accordée à une information transmise sur un support traditionnel**

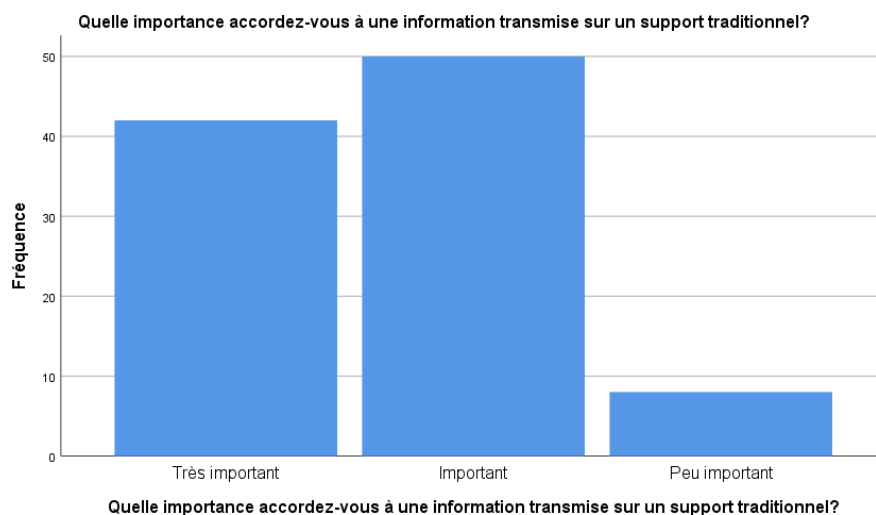
Quelle importance accordez-vous à une information transmise sur un support traditionnel?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Très important	42	42,0	42,0	42,0
	Important	50	50,0	50,0	92,0
	Peu important	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans le présent tableau, il ressort qu'à CAMTEL, 42% des enquêtés trouvent très importantes les informations transmises par support traditionnel contre 31% à la CNPS, 50% trouvent important contre 61% à la CNPS tandis que 8% trouvent peu important. Ce qui révèle qu'en dépit de la concurrence déloyale du numérique, le support papier à toujours sa place et sa valeur demeure à travers son utilisation permanente dans les entreprises et dans les services publics. L'information transmise sur un support papier est plus captivante et mieux prise au sérieux.

**Graphique 15 : Représentation de l'importance accordée à une information transmise sur un support traditionnel**



**Tableau 19 : Importance accordée à une information transmise sur un support moderne**

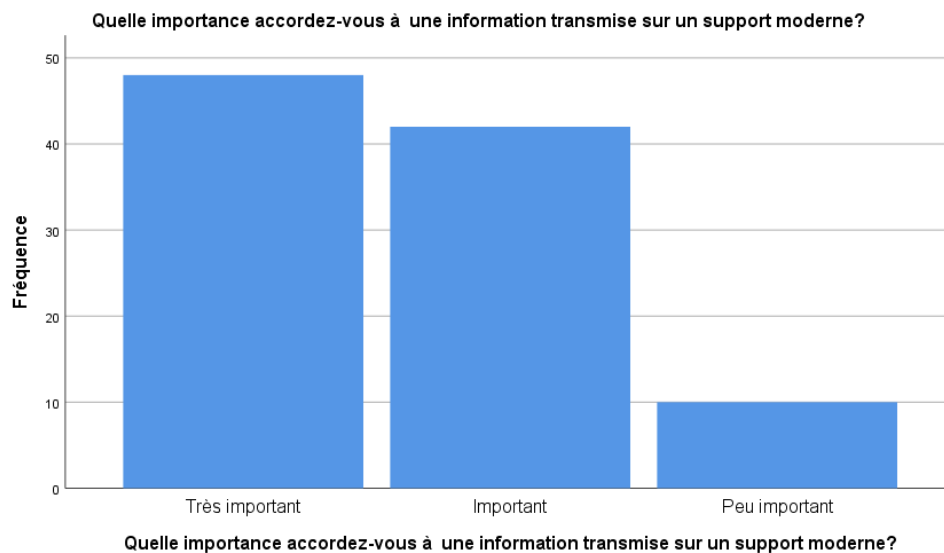
Quelle importance accordez-vous à une information transmise sur un support moderne?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Très important	48	48,0	48,0	48,0
	Important	42	42,0	42,0	90,0
	Peu important	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Ce tableau illustre que, 48% des enquêtés à CAMTEL accordent plus d'importance aux informations transmises via le support moderne contre 42% à la CNPS tandis que 42% important contre 56% et 10% peu important contre 2%. Ici une forte importance est accordée au numérique.

**Graphique 16 : Représentation de l'importance accordée à une information transmise sur un support moderne**



**Tableau 20: Impact du support papier sur les usagers par rapport au numérique**

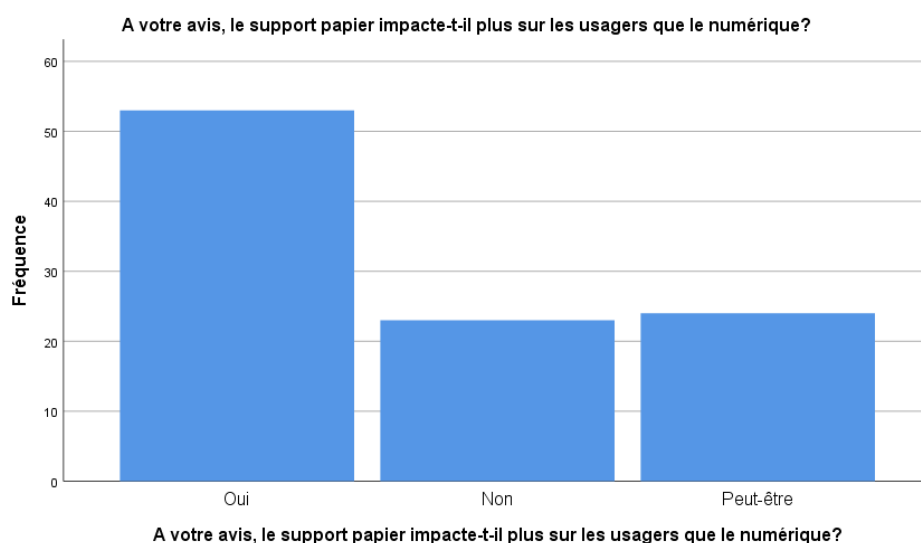
à votre avis, le support papier impacte-t-il plus sur les usagers que le numérique?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	53	53,0	53,0	53,0
	Non	23	23,0	23,0	76,0
	Peut-être	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Relativement à l'impact du support papier sur les usagers, le tableau ci-dessus révèle qu'à CAMTEL, 53% sont pour le Oui contre 63% à la CNPS, 23% pour le non à la CAMTEL contre 18% et 24% pour le peut-être contre 19%. De ce qui précède, il ressort que le support papier marque encore son importance dans les administrations et se présente comme un support fiable pour les usagers. Le coté captivant du papier imagé pourrait expliquer ce fort pourcentage ; le chef des Ressources Humaines de CAMTEL nous disait à propos des affiches : « la couleur d'une affiche peut amener une tierce personne à être attirée par l'information qui y est inscrite et de ce fait à la lire ».

**Graphique 17 : Représentation de l'impact du support papier sur les usagers par rapport au numérique**



**Tableau 21** : L'impact du support choisi à la question (5) sur l'amélioration du travail.

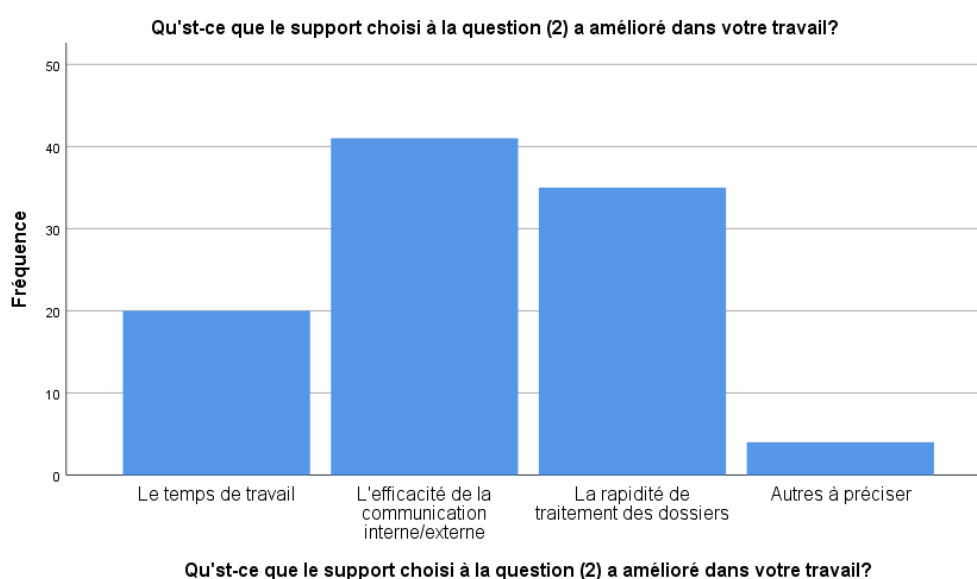
Qu'est-ce que le support choisi à la question (5) a amélioré dans votre travail?					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Le temps de travail	20	20,0	20,0	20,0
	L'efficacité de la communication interne/externe	41	41,0	41,0	61,0
	La rapidité de traitement des dossiers	35	35,0	35,0	96,0
	Autres à préciser	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

Dans ce tableau, 20% des enquêtés de CAMTEL et de la CNPS disent que ce support a amélioré leur temps de travail, 41% l'efficacité de la communication interne et externe contre 43% à la CNPS, 35% la rapidité de traitement des dossiers contre 37% à la CNPS et 4% pour autres améliorations. Il ressort de ce tableau que, ces entreprises ont connu plus d'efficacité dans leur système de communication interne et externe grâce au choix efficient du support de communication qui répond à l'environnement socioéconomique de ces entreprises.

**Graphique 18** : Représentation de l'impact du support choisi à la question (5) sur l'amélioration du travail.



## **SECTION II : DISCUSSION DES RÉSULTATS ET SUGGESTIONS**

Dans la présente section, nous traiterons de la vérification des hypothèses de recherche et ferons des suggestions afin de renforcer la nécessité de l'usage conjoint du support papier et du support numérique dans les entreprises.

### **I- Vérification des hypothèses de recherche et discussion**

Après avoir analysé et interprété les résultats de notre enquête, nous procédons dans la présente sous partie à la vérification de nos hypothèses de recherche.

#### **I-1- Vérification de la première hypothèse**

**HR1 : *L'utilisation concomitante du support numérique et papier améliore l'efficacité de la communication administrative de l'entreprise.***

*Tableau 22 : Vérification de l'hypothèse de recherche HR1*

<b>Tableau croisé Par quel(s) moyen(s) communiquez-vous? * Qu'est-ce que le support choisi à la question (5) a amélioré dans votre travail?</b>						
Effectif		Qu'est-ce que le support choisi à la question (5) a amélioré dans votre travail?				Total
		Le temps de travail	L'efficacité de la communication interne/externe	La rapidité de traitement des dossiers	Autres à préciser	
Par quel(s) moyen(s) communiquez-vous?	Via un support papier	0	3	0	1	4
	Via un support numérique	7	3	2	0	12
	Les deux	13	35	33	3	84
Total		20	41	35	4	100

Source : Auteur

données CNPS confère annexe



**Tableau 23 : Test de khi-deux pour H1**

Tests du khi-carré			
	Valeur	Ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	20,284 <sup>a</sup>	6	,002
Rapport de vraisemblance	17,745	6	,007
Association linéaire par linéaire	1,969	1	,161
Nombre d'observations valides	100		

Pour vérifier cette première hypothèse, nous avons croisé les variables : *Par quel(s) moyen(s) communiquez-vous? \* Qu'est-ce que le support choisi à la question (5) a amélioré dans votre travail?*

Au regard des statistiques des résultats du tableau n°8, 84% des enquêtés utilisent les deux supports et dans le tableau n°21, 41% affirment que l'utilisation des deux supports améliore l'efficacité communicationnelle de l'entreprise.

Dans notre tableau de croisement, soit Alpha  $\alpha = 0.05$  le seuil théorique de signification et de risque de se tromper, dans ce test de khi-deux dont la formule est :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^r \left( \frac{(X_{ij} - X'_{ij})^2}{X_{ij}} \right)$$

Soit  $X_{ij}$  : l'effectif théorique et  $X'_{ij}$  : Effectif observé, le seuil calculé est de 0.002 qui est inférieur (<) au seuil théorique 0,05 : (0,002 < 0,05) donc il y'a dépendance entre l'utilisation concomitante des deux supports et l'amélioration de l'efficacité de l'entreprise. En conclusion : **hypothèse confirmée**, car *L'utilisation concomitante du support numérique et papier améliore l'efficacité de la communication administrative de l'entreprise.*

## DISCUSSION

4% du personnel utilisent le support papier et 12% le numérique sur 80 à CAMTEL contre 7% pour le papier et 9 % pour le numérique sur 84% à la CNPS. Ce qui signifie d'une part qu'un support utilisé seul ne peut impacter sur la productivité de l'entreprise et d'autre part qu'aucun support notamment le numérique n'est

exclusivement utilisé ou n'a le monopole d'utilisation. Cela peut s'expliquer par le fait que, le support numérique même s'il a le vent en poupe a des limites et présente plusieurs insuffisances surtout dans notre contexte camerounais tel que l'a stipulé le chef des ressources humaines M. AMBENA lors de notre entretien pour qui, le numérique est certes avantageux, mais il y'a encore beaucoup à faire pour l'implémenter totalement. Parmi ses inconvénients, nous pouvons citer : le déficit en énergie électrique qui n'est pas favorable à son développement, le système numérique qui peut buguer à tout moment c'est-à-dire avoir une anomalie de fonctionnement, le système même qui est susceptible de piratage donc aucune sécurité absolue, la fracture numérique (cherté des produits numériques et équipements informatiques qui ne sont pas accessibles à tous), l'exposition du numérique au virus. Par contre, le support papier même s'il paraît désuet a l'avantage de conserver les données sur une durée quasiment illimitée, de faciliter la mémorisation des informations, son coût d'acquisition moindre, il permet une représentation tridimensionnelle des informations, il est aussi recyclable. D'ailleurs, le Directeur de CAMTEL nous a avoué que, bien que le numérique soit performant, il préfère le papier pour sa facilité d'usage. On pourrait entrevoir à travers sa préférence que les personnes d'un certain âge (50 ans et plus) préfèrent utiliser le papier pour sa simplicité d'usage.

## I-2-Vérification de la deuxième hypothèse

**HR2 : L'utilisation du numérique optimise la qualité et l'efficacité des services aux usagers**

**Tableau 24 : Vérification de l'hypothèse de recherche HR2**

<b>Tableau croisé : quel type de support d'information utilisez-vous "le mieux"? * Les usagers sont-ils satisfaits de la qualité et l'efficacité de service rendu par ce support?</b>				
Effectif				
		Les usagers sont-ils satisfaits de la qualité et l'efficacité de service rendu par ce support?		Total
		Oui	Non	
Quel type de support d'information utilisez-vous "le mieux"?	Moderne	59	0	59
	Traditionnel	9	1	10
	Les deux	31	0	31
Total		99	1	100

Source : Auteur

données CNPS confère annexe

**Tableau 25: Test de khi-deux pour HR2**

Tests du khi-carré			
	Valeur	Ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	9,091 <sup>a</sup>	2	,011
Rapport de vraisemblance	4,699	2	,095
Association linéaire par linéaire	,095	1	,757
Nombre d'observations valides	100		

Afin de vérifier cette hypothèse, nous avons croisé les variables : *Quel type de support d'information utilisez-vous "le mieux"?* \* *Les usagers sont-ils satisfaits de la qualité et l'efficacité de service rendu par ce support?*

D'après les statistiques des résultats obtenus présentés dans le tableau n°10, il ressort que 59% des enquêtés utilisent le support moderne et dans le tableau n°14, 99% témoignent que les usagers manifestent leur satisfaction et que le même support favorise la qualité et l'efficacité des services.

Dans le tableau de croisement, soit Alpha  $\alpha = 0.05$  le seuil théorique de signification et de risque de se tromper, dans ce test de khi-deux dont la formule est :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^r \left( \frac{(X_{ij} - X'_{ij})^2}{X_{ij}} \right)$$

Soit  $X_{ij}$  : l'effectif théorique et  $X'_{ij}$  : Effectif observé, le seuil calculé est de 0.011 qui est inférieur (<) au seuil théorique 0,05 : (0,001 < 0,05) donc il y'a dépendance entre l'utilisation du support moderne et l'optimisation de la qualité et de l'efficacité des services en entreprise. En conclusion, **hypothèse confirmée** : *L'utilisation du numérique optimise la qualité et l'efficacité des services aux usagers*

## DISCUSSION

Cette prédominance de l'utilisation du support numérique dans les deux structures s'explique par le fait qu'il présente de nombreux avantages : La Rapidité de traitement de l'information, le gain de place, de temps, une rentabilité améliorée, il offre la possibilité d'avoir de multiples sauvegardes des données, une amélioration de l'efficacité et de la

productivité, une meilleure prise de décision, une amélioration des conditions de travail, une meilleure gestion des documents, facilite la manipulation et le partage des documents ; de plus, en cette période de crise due à la pandémie à coronavirus, le numérique apparaît comme l'outil salvateur qui permet de continuer à produire à distance sans risque de se faire contaminer tel que le préconise l'OMS, il permet ainsi d'effectuer le télétravail afin de limiter les contaminations au lieu de service. Par contre, le papier à cause de ses nombreux inconvénients n'est pas très sollicité par le personnel : son défaut de conservation des écrits, car avec le temps, ceux-ci deviennent illisibles, sa fragilité lorsqu'il est exposé aux intempéries (feu, orages...susceptibles de les détruire facilement sans possibilité de récupérer leur reste), son caractère encombrant du fait qu'il occupe trop d'espace, coûteux et même sa participation active au réchauffement climatique due au fait que pour le fabriquer, il faut nécessairement couper les arbres et donc pratiquer le déboisement.

En somme, notre proposition principale est donc vérifiée dans les deux entreprises : l'utilisation efficace des supports d'information qui se traduit par l'usage conjoint du support papier et numérique et le caractère innovant du numérique optimisent l'efficacité de la communication et permettent aux dirigeants de maîtriser l'information.

## **II- Suggestions et limites du travail**

### **II-1-suggestions**

Nous suggérons aux chefs d'entreprises de former leur personnel à l'utilisation optimale du numérique. En effet, bien qu'il soit le support le plus utilisé dans la plupart des entreprises, la majorité des employés ne maîtrise que la base c'est-à-dire éteindre et allumer. Le Directeur Général de CAMTEL nous confiait à propos lors de l'entretien qu'il a bien voulu nous accorder que, lui-même avait quelquefois du mal à gérer ses courriers entrants et par conséquent oubliait parfois de lire certains mails; de plus la technologie évoluant tous les jours, il est primordial pour optimiser son utilisation, pour maîtriser le fonctionnement des logiciels que des séminaires et des ateliers d'apprentissage de l'outil informatique soient instaurés dans les entreprises. Bien qu'encombrant, le papier a encore sa place dans nos administrations ; nous prions donc ces responsables d'entreprises de recruter des personnes spécialisées dans la gestion du support papier afin d'éviter que ceux-ci n'encombrent l'espace, et fassent le tri afin de ne garder que les papiers

importants. En effet, bon nombre d'entreprises agissent pour réduire leur consommation de papier en prévoyant une utilisation « écoresponsable » dans leur politique interne : papier recyclé, réduction de la consommation de papier et mise en place d'un tri sélectif. Ces mesures en plus d'avoir un impact très favorable sur l'environnement, permettent à l'entreprise de diminuer considérablement les dépenses liées à l'achat de fournitures consommables. Tel est le cas de l'entreprise BOCOM Recycling située dans la zone industrielle de Bonabéri qui recycle les matières plastiques de toutes ses autres filiales afin de fabriquer les contenants de leurs lubrifiants. Ces mesures doivent aussi s'appliquer aux matériels électroniques qui, tout comme le papier sont de grands polluants.

Qu'on le veuille ou pas, le monde évolue à grands pas vers une numérisation totale; le Cameroun également ; d'ailleurs, CAMTEL a signé récemment un partenariat avec la ville de Bafoussam pour faire d'elle la première ville numérique comme nous l'a confié le Chef des ressources Humaines ; pour preuve encore, le ministre de l'enseignement supérieur soutenait : « les 500.000 ordinateurs destinés aux étudiants des universités publiques et privées ont été réceptionnés, les 9 centres de développement du numérique universitaire et le centre national du numérique universitaire sont entièrement construits et équipés »<sup>27</sup>; cette ruée vers le numérique va causer une crise de l'emploi sans pareille, car ce ne sont plus les hommes, mais des robots et des machines via des applications qui seront chargés d'effectuer certaines tâches, certains métiers. Il est donc impératif que dès à présent, les pouvoirs publics anticipent en projetant la création de nouvelles filières dans nos établissements, qui feront migrer vers la création de nouveaux métiers afin de faire face le moment venu au problème de chômage. Le chef des Ressources Humaines de CAMTEL parlait par exemple de notre dépendance au courant électrique, aux logiciels informatiques qui sont fabriqués par des occidentaux, qui eux-mêmes assurent la maintenance et dont ce qui sous-entend une ingérence de leur part dans nos systèmes informatiques même les plus confidentiels. Ainsi, les nouveaux métiers pourront permettre de fabriquer nous-mêmes nos logiciels et d'assurer leur maintenance et de conserver ainsi nos informations. D'ailleurs nous observons ces dernières années dans l'univers camerounais, la création de nombreuses start-ups qui s'orientent vers de nouveaux domaines comme la robotique, l'électronique, etc. à titre d'exemple, nous avons la start-up « Tagus Drone » du promoteur Borel Taguia, jeune ingénieur diplômé de l'école polytechnique de Maroua et créateur de drones qui emploie de nombreux

---

<sup>27</sup>WWW.STOPBLABLACAM.COM

ingénieurs en vue de la création de drones qui sont déjà vendus sur le marché mondial. L'État gagnerait donc à soutenir ces start-ups innovantes qui naissent chaque jour.

Comme nous avons bien pu le constater, le premier ennemi au développement du numérique au Cameroun est incontestablement l'instabilité du courant électrique. Le jour de notre entretien avec la direction de CAMTEL, il n'y avait pas d'énergie électrique et la maintenance qui se trouvait à l'autre bout de la ville était arrivée pour faire démarrer le groupe électrogène, car le travail était en arrêt. Ce temps d'attente est une perte énorme d'argent. Or, les entreprises qui se veulent soucieuses de la protection de l'environnement, mais également de leur productivité n'utilisent plus de groupe électrogène mais des panneaux solaires qui, une fois le courant parti, se mettent automatiquement en marche.

## **II-2- limites du travail**

Nous ne pouvons prétendre avoir fait le tour de la question. Nous avons analysé l'utilisation des supports d'information du point de vue du personnel de CAMTEL et la CNPS. Une étude axée vers leurs clients pourrait compléter la nôtre. Cette étude a été menée dans deux structures : CAMTEL et CNPS.

## CONCLUSION GÉNÉRALE

En somme, notre étude traitait de l'utilisation des supports d'information et l'efficacité de la communication administrative. Il est nécessaire de souligner quelques points importants que nous avons développés et qui nous ont conduits aux résultats obtenus.

Le support papier est un outil qui ralentit le travail ; il est encombrant et s'altère facilement lorsqu'il est exposé aux intempéries. Bien qu'ayant de nombreux inconvénients, il est encore utilisé dans les entreprises à cause du caractère limité de l'énergie électrique qui ne favorise pas le développement du numérique de plus, ne dit-on pas que l'administration est écrite ! Comment pourrait-on donc entrevoir sa disparition ! Comme l'ont révélé certains travaux, le numérique par sa venue a comblé les limites du support papier et a redonné du sang neuf aux administrations en optimisant le temps de travail. Il n'en demeure pas moins vrai qu'il a lui aussi de nombreux inconvénients ; au Cameroun par exemple, l'un des problèmes majeurs auquel il est confronté est l'instabilité de l'énergie électrique ; par ailleurs, la fracture numérique qui touche les zones reculées atteste bel et bien que le numérique tout seul ne peut être bénéfique dans les administrations situées dans les zones reculées et désenclavées et même dans les zones dites développées. Ce travail avait pour objectif de montrer l'impact de l'utilisation efficiente du support papier et du support numérique dans la communication administrative. En effet, tout en reconnaissant les avantages du numérique, nous avons soulevé la nécessité que le papier et le numérique soient utilisés en concomitance afin que l'information soit bien cernée par le dirigeant et que la communication administrative soit efficace. La communication administrative renvoyant à la performance du personnel, à la productivité de l'entreprise, à la prise de décisions des leaders et à l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

La proposition principale de notre recherche a été validée ; en effet, l'utilisation concomitante du support papier et du support numérique améliore l'efficacité de l'entreprise. Chaque support a ses propres spécificités qui mises ensemble, se complètent parfaitement. Pour valider chacune de nos hypothèses, nous avons procédé par une analyse qualitative et quantitative du personnel de CAMTEL et de la CNPS qui, au travers

d'un questionnaire et d'un entretien qu'ont bien voulu nous accorder le Directeur Général et son chef des Ressources Humaines, nous ont fait part de leurs points de vue.

Pour une parfaite maîtrise de l'outil informatique dans nos structures ainsi que dans nos écoles, le chef de l'état en plus des notebook distribués gratuitement aux étudiants, devrait créer des centres d'apprentissage dans lesquels ils apprendraient à manipuler ces supports numériques.

Nous ne pouvons cependant pas prétendre avoir abordé tous les aspects de cette étude. Ainsi, nous invitons les futurs chercheurs à prendre en considération le point de vue des clients sur l'impact de ces supports sur eux.



# ANNEXES

- Questionnaire
- Analyse de données de la CNPS
- Autorisation de recherche

## QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AU PERSONNEL DE CAMTEL ET DE LA CNPS

Mesdames et messieurs, chers répondants, dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin d'étude sur le thème : « *utilisation des supports d'information et efficacité de la communication administrative* », nous élève-professeur à l'ENSET D'EBOLOWA vous prions de bien vouloir nous accorder un peu de votre temps en répondant aux questions ci-après :

Tout en vous garantissant l'usage de vos réponses à des fins académiques, nous vous adressons nos remerciements pour votre collaboration et votre compréhension.

### I- IDENTIFICATION DU RÉPONDANT

Q1- Genre :                                      féminin                                       masculin :

Q2- Tranche d'âge :    

20-30		31-40	41 et plus	
-------	--	-------	------------	--

Q3- Service : .....

### SUPPORT D'INFORMATION

<b>Q4- Par quels moyens communiquez-vous ?</b>					
Via le papier		Via le numérique		Les deux	
<b>Q5- comment est traitée l'information dans votre entreprise ?</b>					
Sur du papier		Avec le numérique		Les deux	
<b>Q6- quel(s) type(s) de support d'information utilisez-vous « le plus » au travail?</b>					
Moderne		Traditionnel		Les deux	
<b>Q7- quel type de support d'information utilisé vous « le mieux » ?</b>					
Moderne		Traditionnel		Les deux	
<b>Q8- êtes-vous satisfaits de l'utilisation de ce support ?</b>					
Oui		Non		Peut-être	
<b>Q9- si oui, pour quelles raisons ?</b>					
Sa rapidité		Sa sûreté		Sa disponibilité	Autres. À préciser

<b>Q10- si non quelles sont les difficultés que vous rencontrez au quotidien avec son utilisation ?</b>							
Sa lenteur		Son encombrement		Son insécurité	Son coût exorbitant		Autres. A préciser

**II- EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION**  
**ADMINISTRATIVE**

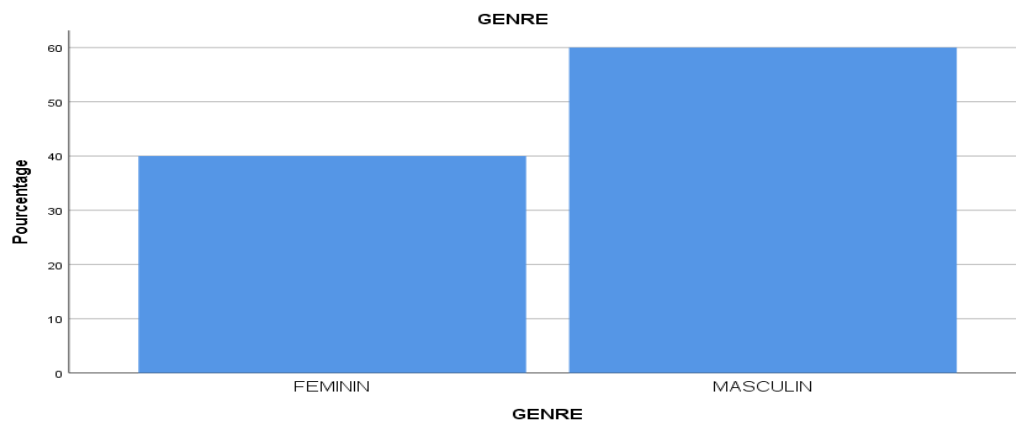
<b>Q11- Vu le contexte sanitaire actuel, par quel(s) support(s) communiquez-vous désormais en entreprise ?</b>							
Numérique		Papier		Les deux			
<b>Q12- Êtes-vous satisfaits de l'efficacité et de la qualité du service rendu par ce support ?</b>							
Oui		Non		Peut-être			
<b>Q13- Cette nouvelle manière de communiquer a-t-elle amélioré votre travail?</b>							
Oui		Non		Peut-être			
<b>Q14- Quelle attention accordez-vous à une information transmise sur un support papier ?</b>							
Beaucoup		Un peu		Aucune			
<b>Q15- Quelle attention accordez-vous à une information transmise via un support numérique ?</b>							
Beaucoup		Un peu		Aucune			
<b>Q16- Quelle importance accordez-vous à une information transmise sur un support traditionnel?</b>							
Très important		Important		Peu important		Pas important	
<b>Q17- Quelle importance accordez-vous à une information transmise sur un support moderne ?</b>							
Très important		Important		Peu important		Pas important	
<b>Q18- A votre avis, le support papier impact-il plus sur les usagers que le numérique ?</b>							
Oui		Non		Peut-être			
<b>Q19- Qu'est-ce que le support choisi à la question (5) a amélioré dans votre travail ?</b>							
Le temps de travail		L'efficacité de la communication interne/externe		La rapidité de traitement des dossiers		Autres, à préciser	

## ANALYSE DE DONNÉES DE LA CNPS

**Tableau 1: répartition des répondants selon le genre**

<b>Quel est votre sexe?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Féminin	40	40,0	40,0	40,0
	Masculin	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

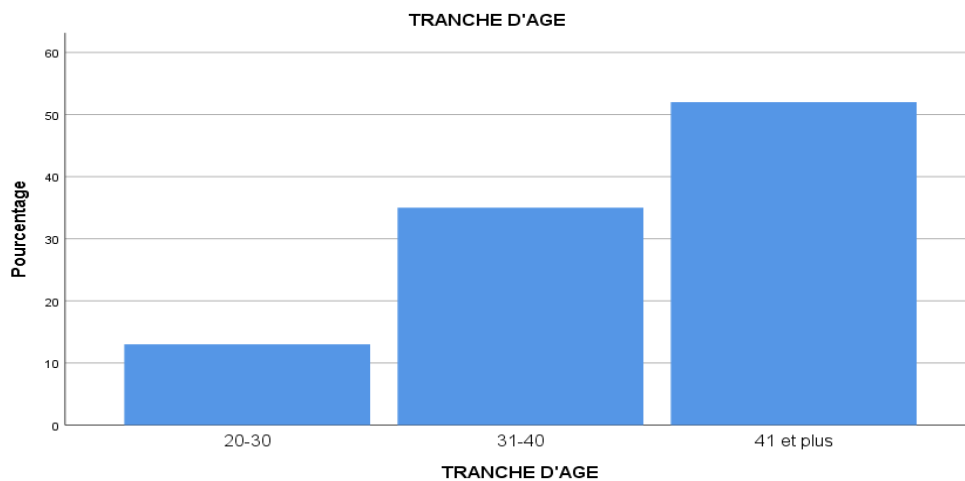
**Graphique 1: répartition des répondants selon le genre**



➤ **Tableau 2: Répartition des répondants selon la tranche d'âge**

<b>Tranche d'âge</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	20-30	13	13,0	13,0	13,0
	31-40	35	35,0	35,0	48,0
	41 et plus	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

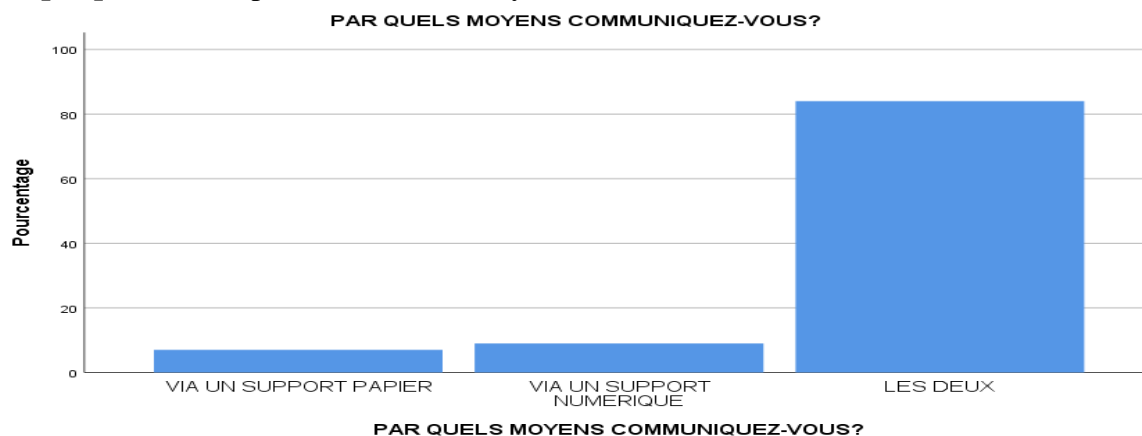
**Graphique 2 : répartition des répondants selon la tranche d'âge**



➤ **Tableau n°3 : Moyens de communication**

<b>Par quels moyens communiquez-vous?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
valide	Via un support papier	7	7,0	7,0	7,0
	Via un support numérique	9	9,0	9,0	16,0
	Les deux	84	84,0	84,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

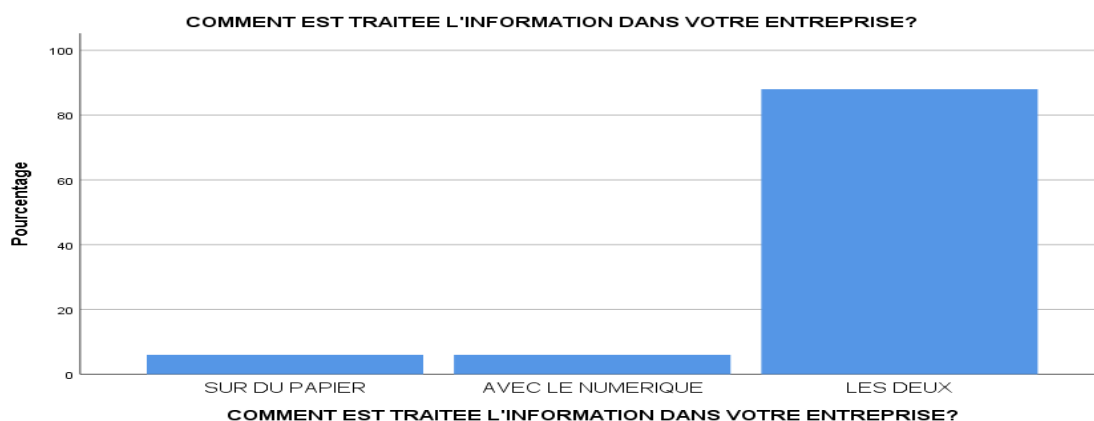
**Graphique n°3 : Représentation des Moyens de communication**



➤ **Tableau n°4 : Présentation du traitement d'information**

<b>Comment est traitée l'information dans votre entreprise?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Sur du papier	6	6,0	6,0	6,0
	Avec le numérique	6	6,0	6,0	12,0
	Les deux	88	88,0	88,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

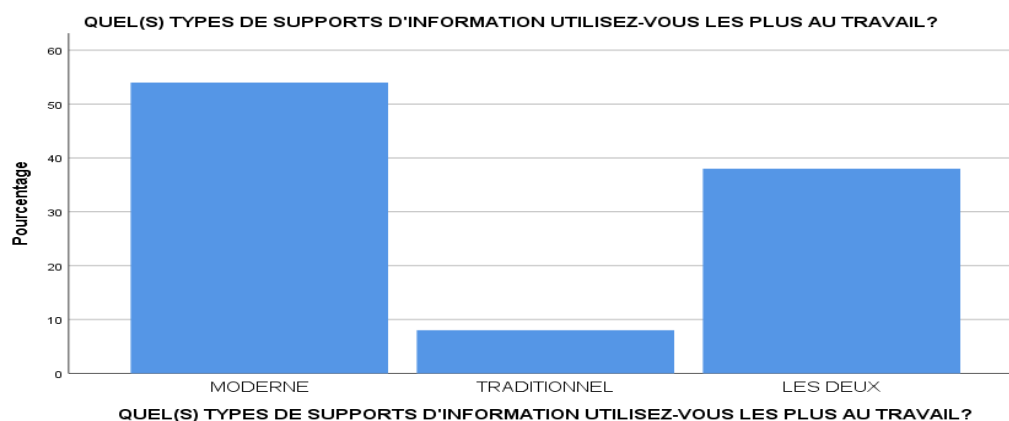
**Graphique 4 : représentation du traitement de l'information**



➤ **Tableau n°5 : Présentation des types de supports d'information utilisés**

<b>Quel(s) types de supports d'information utilisez-vous le plus au travail?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Moderne	54	54,0	54,0	54,0
	Traditionnel	8	8,0	8,0	62,0
	Les Deux	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

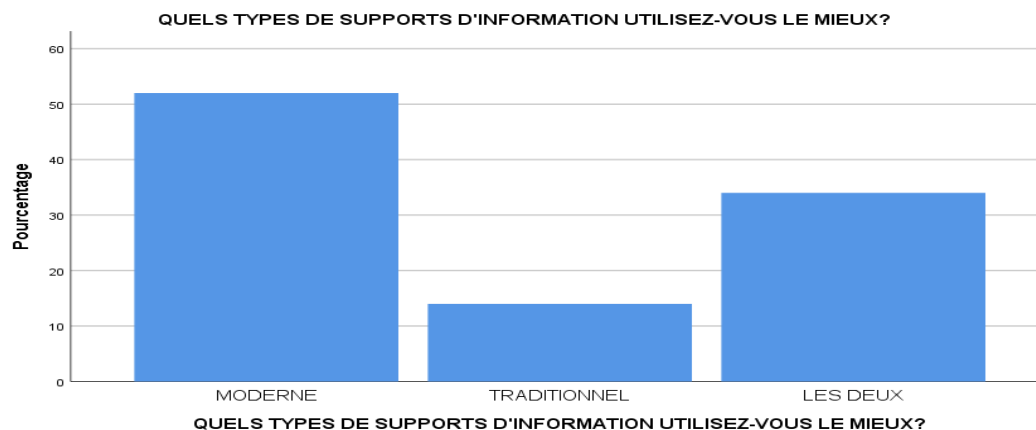
**Graphique 5 : représentation du support d'information le plus utilisé au travail**



➤ **Tableau 6 : représentation du ou des types de supports le mieux utilisé ;**

<b>Quels types de supports d'information utilisez-vous le mieux?</b>					
		Fréquence	Pourcentage %	% valide	% cumulé
Valide	Moderne	52	52,0	52,0	52,0
	Traditionnel	14	14,0	14,0	66,0
	Les Deux	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Graphique 6: représentation du ou des supports d'information le mieux utilisé**



➤ **Tableau n°7 : Présentation des raisons de l'usage du support moderne**

<b>si oui pour quelles raisons?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Sa Rapidité	43	43,0	43,0	43,0
	Sa Sureté	41	41,0	41,0	84,0
	Sa Disponibilité	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Graphique 7: les raisons du support moderne**

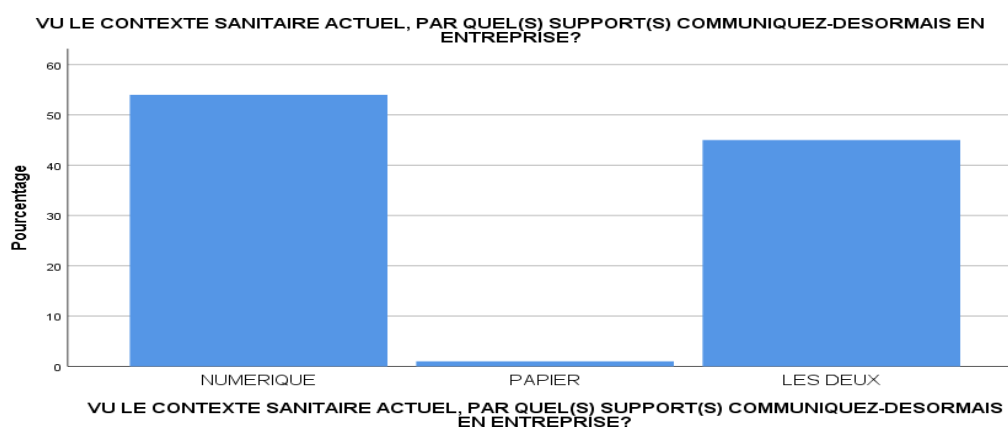


**I-2-Questions relatives à l'efficacité de la communication administrative**

➤ **Tableau n°8 : Présentation du support de communication utilisé en contexte de COVID.**

<b>Vu le contexte sanitaire actuel, par quel(s) support(s) communiquez-désormais en entreprise?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Numérique	54	54,0	54,0	54,0
	Papier	1	1,0	1,0	55,0
	Les Deux	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

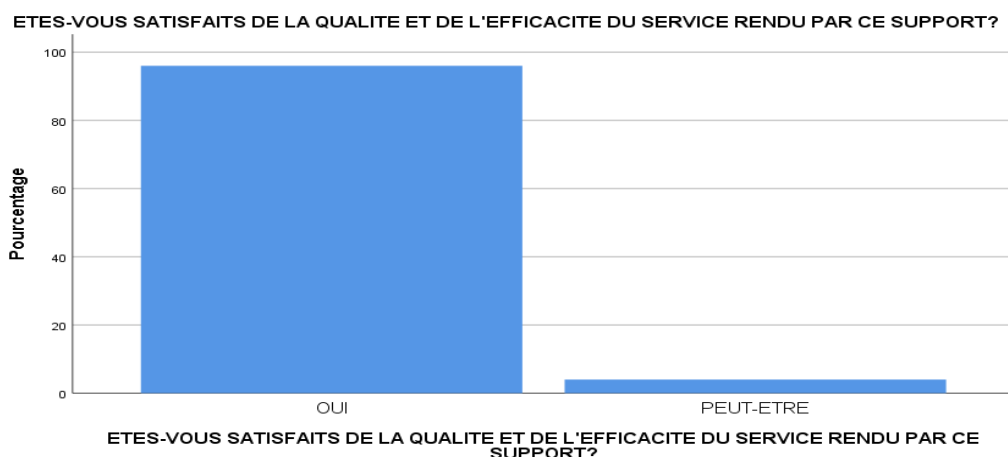
**Graphique 8 : représentation du support utilisé en contexte COVID.**



➤ **Tableau n°9 : Présentation du degré de satisfaction de l'usage du support le mieux utilisé**

<b>Êtes-vous satisfaits de la qualité et de l'efficacité du service rendu par ce support?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Oui	96	96,0	96,0	96,0
	Peut-Etre	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

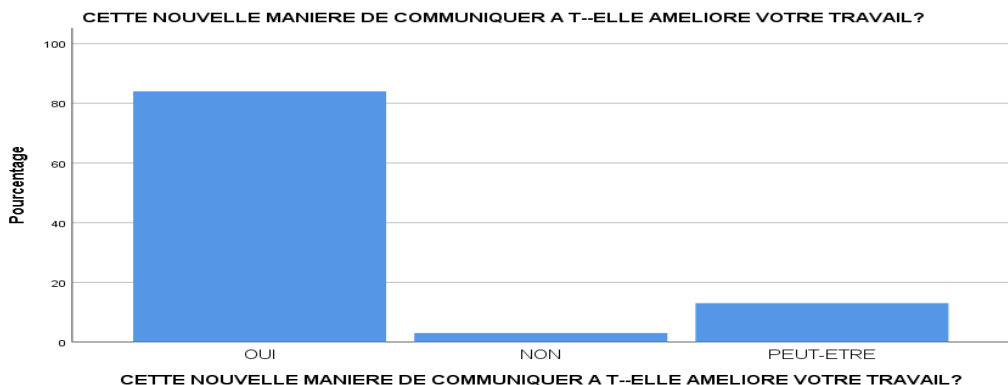
**Graphique 9 : représentation du degré de satisfaction de la qualité et du service rendu par le support**



➤ **Tableau n°10 : Présentation de l'amélioration du travail par le support utilisé en temps de COVID**

<b>Cette nouvelle manière de communiquer a-t-elle amélioré votre travail?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Oui	84	84,0	84,0	84,0
	Non	3	3,0	3,0	87,0
	Peut-Etre	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Graphique n°10 : Représentation de l'amélioration du travail par le support utilisé en temps de COVID**

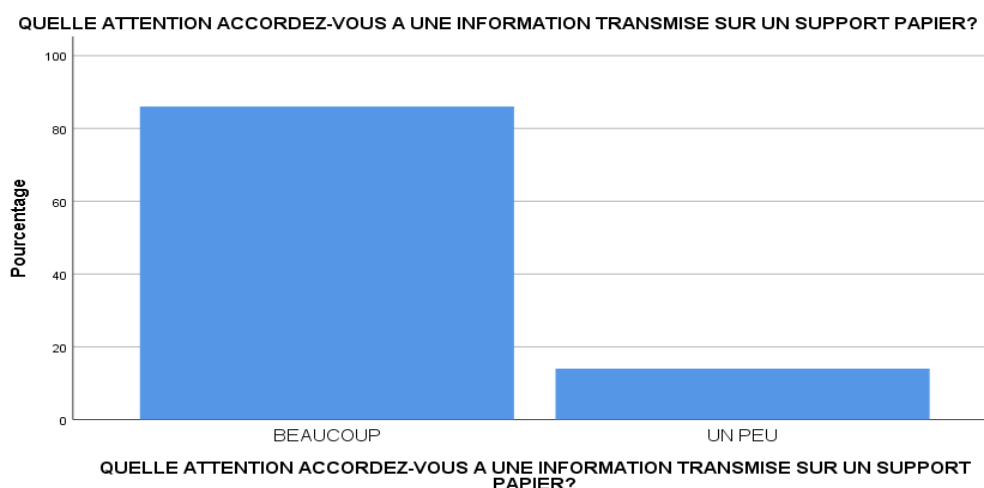




➤ **Tableau n°11 : L'attention accordée à une information transmise sur papier**

<b>Quelle attention accordez-vous à une information transmise sur un support papier?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Beaucoup	86	86,0	86,0	86,0
	Un Peu	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

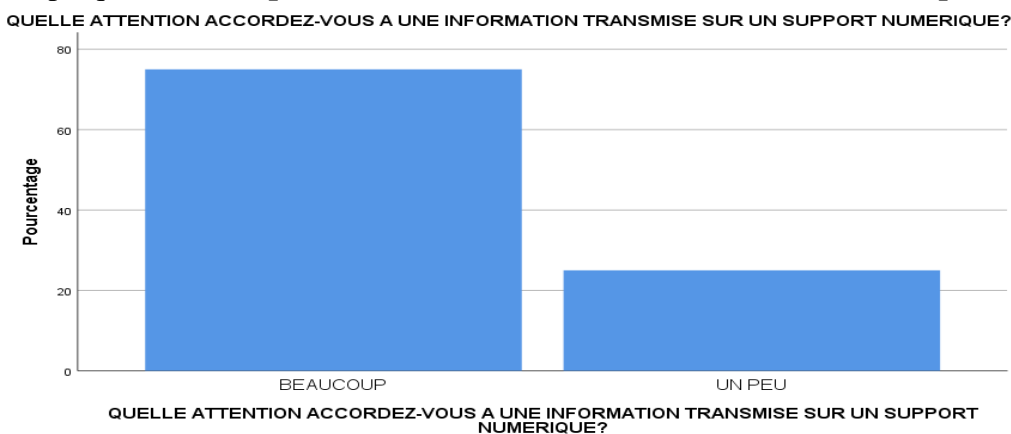
**Graphique n°11 : Représentation de l'attention accordée à une information transmise sur un support papier**



➤ **Tableau n° 12 : Attention accordée aux informations transmises sur un support numérique**

<b>Quelle attention accordez-vous à une information transmise sur un support numérique?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Beaucoup	75	75,0	75,0	75,0
	Un Peu	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

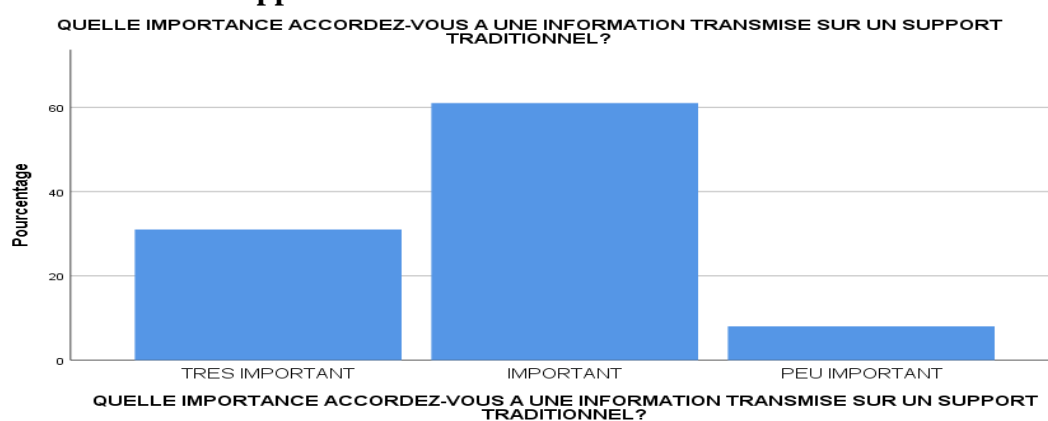
**Graphique n°12 : Représentation de cette attention transmise numériquement**



- **Tableau n° 13 : Importance accordée à une information transmise sur un support traditionnel.**

<b>Quelle importance accordez-vous à une information transmise sur un support traditionnel?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Très Important	31	31,0	31,0	31,0
	Important	61	61,0	61,0	92,0
	Peu Important	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

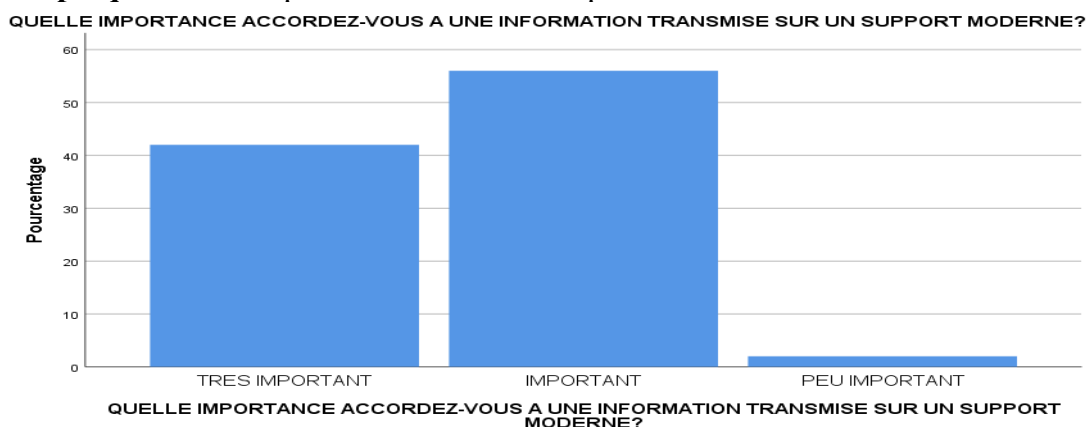
**Graphique n° 13 : Représentation de l'importance accordée à une information transmise sur un support traditionnel**



- **Tableau n°14: Importance accordée à une information transmise sur un support moderne**

<b>Quelle importance accordez-vous à une information transmise sur un support moderne?</b>					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Très Important	42	42,0	42,0	42,0
	Important	56	56,0	56,0	98,0
	Peu Important	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

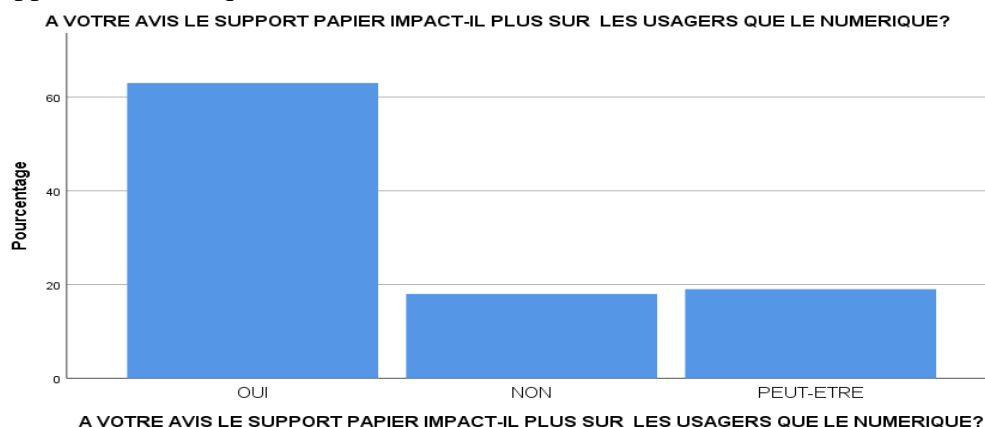
**Graphique n°14 : Représentation de cette importance accordée à une information**



➤ **Tableau n°15 : Impact du support papier sur les usagers par rapport au numérique**

A votre avis le support papier impact-il plus sur les usagers que le numérique?					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Oui	63	63,0	63,0	63,0
	Non	18	18,0	18,0	81,0
	Peut-Être	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

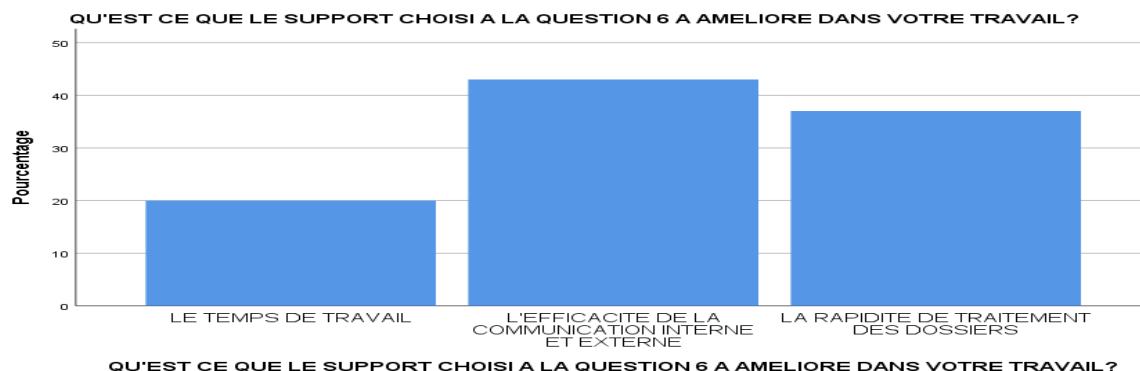
**Graphique n°15 : Représentation de l'impact du support papier sur les usagers par rapport au numérique**



➤ **Tableau n°16 : L'impact du support choisi à la question (4) sur l'amélioration du travail.**

Qu'est-ce que le support choisi à la question 5 a amélioré dans votre travail?					
		Fréquence	Pourcentage	% valide	% cumulé
Valide	Le Temps De Travail	20	20,0	20,0	20,0
	L'efficacité De La Communication Interne Et Externe	43	43,0	43,0	63,0
	La Rapidité De Traitement Des Dossiers	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Graphique n°16 : Représentation de l'impact du support choisi à la question (5) sur l'amélioration du travail.**



## I- VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES

**HR1 : L'utilisation concomitante du support numérique et papier améliore l'efficacité de la communication administrative de l'entreprise.**

Tableau n° 17: vérification de l'hypothèse de recherche H1

Tableau croisé : par quels moyens communiquez-vous? * qu'est-ce que le support choisi à la question (5) a amélioré dans votre travail?					
Effectif					
		Qu'est-ce que le support choisi à la question 5 a amélioré dans votre travail?			Total
		Le temps de travail	L'efficacité de la communication interne et externe	La rapidité de traitement des dossiers	
Par quels moyens communiquez-vous?	Via un support papier	2	2	2	6
	Via un support numérique	3	2	5	10
	Les deux	17	36	31	84
Total		22	40	38	100

Tableau n°18 : Test de khi-deux pour H1

Tests du khi-carré			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	14,172 <sup>a</sup>	4	0,0141
Rapport de vraisemblance	14,347	4	0,090
N d'observations valides	100		
a. 6 cellules (66,7%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,40.			

**Conclusion :** L'utilisation concomitante du support numérique et papier améliore l'efficacité de la communication administrative de l'entreprise. Pour preuve,  $0,0141 < 0,05$ .

## I-2-Vérification de la deuxième hypothèse

**HR2 : L'utilisation du numérique optimise la qualité et l'efficacité des services aux usagers.**

Tableau croisé : QUELS TYPES DE SUPPORTS D'INFORMATION UTILISEZ-VOUS LE MIEUX? * ÊTES-VOUS SATISFAITS DE LA QUALITE ET DE L'EFFICACITÉ DU SERVICE RENDU PAR CE SUPPORT?				
Effectif				
		Êtes-Vous Satisfaits de la qualité et de l'efficacité du service rendu par ce support?		Total
		Oui	Peut-être	
Quels types de supports d'information utilisez-vous le mieux?	Moderne	52	0	52
	Traditionnel	14	0	14
	Les Deux	30	4	34
Total		96	4	100

Tests du khi-carré			
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	8,088 <sup>a</sup>	2	,018
Rapport de vraisemblance	8,959	2	,011
N d'observations valides	100		

**Conclusion :** hypothèse validée car  $0,18 < 0,05$  : L'utilisation du numérique optimise la qualité et l'efficacité des services aux usagers.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

### ❖ Ouvrages spécifiques et généraux

- CASTELLS MANNEL, (1998), *la société en réseaux*, Paris, Fayard.
- DURKHEIM, E, (1967). *Les règles de la méthode sociologique*. Paris, Armand Collin. 36. P.
- GILLES A, (1994), *Eléments de méthodologie et d'analyse statique pour les sciences sociales*, Montréal, McGraw-Hill, 571 .p.
- GRAWITZ, M, (2000), *méthode des sciences sociales*. Paris 8<sup>ème</sup>, édition DALLOZ, 1040. P.
- GRAWITZ, M, (2004), *Lexique des sciences sociales*. Paris, Dalloz, 422. P.
- HENRY FAYOL, (1918), *administration positive*, la Technique Moderne, février, 73-75.P.
- KWAME NKRUMAH, (1976), *le consciencisme*. Editions Présence Africaine, Paris. 129. P.
- MAURICE ANGERS, (1997), *initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines*, 226. P.
- MICHEL JOSIEN, (2013), *communication interpersonnelle*, Eyrolle, 194.P.
- PRAX, JEAN YVES, LARCHER, SIMON, (2004), *la gestion électronique documentaire*, Paris: Dunod.56.P.
- ROMAN JAKOBSON, (1963), *linguistique et poétique, essai de linguiste générale*. paris, Edition minuit, 480. P.
- STEPHANE.R, (2017), *la dématérialisation des procédures administratives*, éditions Mare et Martin, collection droit public, 137. P.
- THIETAR.R, (2014), *Modèle de recherche en management*. Paris, Dunod, 656. P.
- WACHEUX, F, (1996), *Méthodologie qualitative et recherche en sciences de gestion*. Paris : Economica, 290. P.
- WARREN WEAVER ET CLAUDE ELWOOD SHANNON, (1963), *the mathematical theory of communication*, Univ. of Illinois Press.

### ❖ Articles et revues

- BRUNO JOLY (2009), « *la communication*, chapitre 3. *La communication en entreprise* », page 69. 129 pages Mis en ligne sur Cairn.info le 02/04/2013, consulté le 25 avril 2021.

- CATHERINE DUPREZ, « *La communication digitale, facteur clé de succès pour les entreprises* ». Consulté en avril 2021.
- FABRICE MOLIRANO, (16 mai 2005), « *le patrimoine numérique : vers une meilleure conservation de notre mémoire* ».
- FREDERICK WINSLOW TAYLOR, (1911), *the Principles of Scientific Management*.
- GLENN CHAPMAN, (30 Décembre 2011), « *l'encre et le papier, menacés de disparition par les tablettes et liseuses* », publié à 10h41 et consulté le 28 avril 2021 à 22h.
- JONG MAXIME, (16/03/2019 à 15h30), « *Cameroun : une stratégie numérique qui ambitionne de rendre l'économie plus inclusive mais peine à s'imposer* ». La Tribune Afrique. 2340 mots.
- LOIC LE DOUSAAL, (23 octobre 2020), « *Support numérique vs support en mobilité : le bilan* ». USITAB.
- PASCAL DUPLESSIS, « *l'information-documentation en dix tableaux : ce qui est réellement enseigné par les professeurs documentalistes, les 3 couronnes* » (consulté le 20/04/2021).
- PRINTBASPRIX, (12 février 202), *les théories de la communication*, consulté le 8mars 2021 à 22H.
- TCHOUASSI.G., (2003) « *Les types de veilles en entreprise : une analyse exploratoire à partir de l'identification des opportunités et des menaces au sein des entreprises camerounaises* », Revue congolaise de gestion, n° 7, juillet - décembre, pp. 101-119.
- YANN ALGAN, MAYA BACACHE-BEAUVALLET, ANNE PEROT (2016) « *administration numérique* », notes du *conseil d'analyse économique*, 2016/7 (N°34). P.1 à 12.
- YONNEAU JULIE, DESCARTES, Fontenay-le-Fleury, (16 avril 2015), « *les éléments bibliographiques/quels sont les différents médias ?* ».

#### ❖ **Travaux académiques**

- ASSAKO DOUMOU GASTON, (2019-2020), « *supports de communication et efficacité de la prise de décision* ».
- ELON MBOULE MBOULE ROUDOLPHE, (2017-2018), « *internets et modernisation de l'administration publique : enquête sur les évolutions*

*camerounaises à la lumière des dynamiques estonienne et françaises* ». mémoire de MASTER administration publique parcours comparée et action économique à l'université de Strasbourg. 103. pages.

- KOUAHOU YVES LEOPOLD, (décembre 2010), « *la mise en œuvre de la société de l'information au Cameroun : enjeux et perspectives au regard de l'évolution française et européenne* », thèse doctorale université Montpellier. 582 pages.
- MUCHA, L. (2010), « *la motivation des salariés et la performance dans les entreprises* ». Université de Reims.
- OYONO MFOUMEYANG, (2018-2019), « *gestion des mécanismes disciplinaires en milieu scolaire et délinquance des élèves* ». Mémoire soutenu à l'ENSET de Douala en vue de l'obtention du DIPET II (non publié).
- CAROLE-ANNE BONNAUD, (2018), « *les outils didactiques pour apprendre en Information Documentation* ». Mémoire soutenu le 27/06/2018 en vue de l'obtention du grade de Master à l'université de Nantes.

#### ❖ **Webographie**

- PIRES, A. « *échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique* ». 1997. *Les classiques des sciences sociales*. Récupéré sur <http://www.uquac.ca/jmt.cm>.
- TCHOUASSI GERARD, « *les besoins en information dans les entreprises* », [WWW.CAIRN.INFO](http://WWW.CAIRN.INFO) consulté le 21 avril 2021, éditions ICES, revue, congolaise de gestion. P6. 92 P.
- [WWW.STOPBLABLACAM.COM](http://WWW.STOPBLABLACAM.COM)

#### ❖ **Dictionnaires**

- Dictionnaire Larousse, 2016.
- Petit ROBERT, 2016.
- GRAWITZ, M. (2000). *Lexique des sciences sociales*. Paris : Dalloz.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>AVERTISSEMENT</b> .....	<b>i</b>
<b>DÉDICACE</b> .....	<b>ii</b>
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES</b> .....	<b>iv</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	<b>v</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	<b>vi</b>
<b>LISTE DES GRAPHIQUES</b> .....	<b>vii</b>
<b>RÉSUMÉ</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>x</b>
<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE</b> .....	<b>1</b>
I- CONTEXTE HISTORIQUE .....	1
II- REVUE DE LA LITTÉRATURE.....	3
III- CADRE THÉORIQUE .....	7
IV- PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES.....	8
<b>PARTIE I : DUALITÉ DU SUPPORT D'INFORMATION DANS LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE</b> .....	<b>11</b>
<b>CHAP I : TYPES DE SUPPORTS D'INFORMATION UTILISÉS EN COMMUNICATION ADMINISTRATIVE</b> .....	<b>12</b>
SECTION I : APPROCHE DÉFINITIONNELLE DE L'UTILISATION DES SUPPORTS D'INFORMATION TRADITIONNELS ET DES TERMES CONNEXES .....	12
I- Définition des concepts .....	12
I-1- Utilisation .....	12
I-2- Support d'information .....	13

I-3- les supports d'information traditionnels .....	16
II- La nécessité de fixer l'information sur un support .....	18
<b>SECTION II : DÉFINITION DES SUPPORTS D'INFORMATION MODERNES ET DES TERMES CONNEXES .....</b>	<b>20</b>
I- Les supports d'information modernes .....	20
II- Les phases, les formats et techniques de numérisation .....	21
II-1- les phases de numérisation .....	22
II-2- les formats de numérisation en mode image .....	22
II-3- les techniques de numérisation .....	23
<b>CHAP II : CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DE L'EFFICACITÉ D'UNE COMMUNICATION EN ENTREPRISE .....</b>	<b>25</b>
<b>SECTION I : DÉFINITION DE LA NOTION D'EFFICACITÉ D'UNE COMMUNICATION ADMINISTRATIVE ET QUELQUES THÉORIES EXPLICATIVES.....</b>	<b>25</b>
I- Efficacité.....	25
II- Communication administrative .....	27
II-1- la Communication et ses théoriciens .....	27
II-2- Administrative .....	29
II-3- L'Efficacité de la communication administrative .....	30
II-4- Les objectifs d'une communication administrative .....	30
III-La notion d'organisation.....	31
<b>SECTION II : LES DIFFÉRENTS CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DE L'EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE.....</b>	<b>33</b>
I- Critères d'efficacité de la communication administrative à l'intérieur de l'entreprise .....	33
II- Critères d'efficacité de la communication administrative à l'extérieur de l'entreprise .....	35
<b>PARTIE II : ANALYSE EMPIRIQUE DE LA RELATION ENTRE LE SUPPORT PAPIER ET LE SUPPORT NUMÉRIQUE.....</b>	<b>37</b>
.....	<b>38</b>
<b>CHAP III : APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ÉTUDE .....</b>	<b>38</b>
<b>SECTION I : RAPPEL DE L'OBJET DE L'ÉTUDE ET PRÉSENTATION DU CADRE D'ÉTUDE .....</b>	<b>38</b>
I- Rappel de l'objet de l'étude .....	38

I-1- rappel du constat .....	38
I-2- rappel des questions et des propositions de recherche .....	39
I-3- les variables .....	40
I- Présentation du cadre d'étude .....	41
II-1- historique de création .....	41
II-2- situation géographique .....	41
II-3- raisons du choix du cadre d'étude .....	42
SECTION II : MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE.....	42
I- La méthode qualitative .....	42
I-1- Présentation et justification de la méthode adoptée .....	42
II- La méthode quantitative .....	43
II-2- Population d'étude .....	44
III- Échantillon et technique d'échantillonnage .....	44
III-1- Échantillon .....	44
III-2- Technique d'échantillonnage .....	45
IV- Instrument de collecte des données : le questionnaire et l'entretien .....	46
IV-1a- Définition et justification du choix du questionnaire .....	46
IV-1b- Conception du questionnaire.....	46
IV-2- Définition et justification du choix de l'entretien .....	47
V- Méthode d'analyse et de traitement statistique des données .....	47
V-1- Méthode d'analyse des données .....	47
V-2- Traitement statistique des données .....	48
<b>CHAP IV : PRÉSENTATION, ANALYSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS</b>	<b>49</b>
.....	
SECTION I : PRÉSENTATION ET INTERPRÉTATIONS DES RÉSULTATS DU TERRAIN .....	49
I- Commentaire et analyse des réponses aux questions adressées à la population (données CNPS confère annexe). .....	50
I-1-Identification des répondants de CAMTEL .....	50
I-2-Questions relatives au support d'information.....	52
I-3-Questions relatives à l'efficacité de la communication administrative.....	59
SECTION II : DISCUSSION DES RÉSULTATS ET SUGGESTIONS.....	68
I- Vérification des hypothèses de recherche et discussion.....	68
I-1- Vérification de la première hypothèse .....	68

DISCUSSION .....	69
I-2-Vérification de la deuxième hypothèse .....	70
DISCUSSION .....	71
II- Suggestions et limites du travail .....	72
II-1-suggestions .....	72
II-2- limites du travail .....	74
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE.....</b>	<b>75</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>77</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....</b>	<b>90</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>93</b>