

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix-Travail-Patrie

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

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



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace-Work-Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNICAL TEACHER'S
TRAINING COLLEGE

DEPARTMENT OF INNOVATION,
COMMERCIAL, TECHNIQUES AND
INDUSTRIALIZATION



UTILISATION DES TIC ET MODERNISATION
DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU
CAMEROUN : CAS DE LA DÉLÉGATION
RÉGIONALE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET
DE LA RÉFORME ADMINISTRATIVE DU SUD

*Mémoire rédigé et soutenu en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur de
l'Enseignement Technique de Deuxième Grade (DIPET II)*

OPTION : COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

Par

MANGAN TONGUI Michael

MATRICULE : 19W1169

Sous la Direction de

Pr BINGONO Emmanuel

Maitre de Conférences



ANNÉE ACADÉMIQUE 2020-2021

AVERTISSEMENT

L'ENSET d'Ebolowa n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans ce mémoire. Ces opinions doivent être considérées comme propres à l'auteur



REMERCIEMENTS

Au terme de cette étude, il est nécessaire d'exprimer une profonde gratitude à tous ceux qui, de près ou de loin ont contribué d'une manière ou d'une autre à sa réalisation il s'agit particulièrement des personnes suivantes :

- Notre Directeur de mémoire, le **Professeur BINGONO Emmanuel**, Chef de Département de Didactique des Disciplines, des Sciences de l'Éducation, de Pédagogie et de Formation Bilingue pour son suivi;
- Mme le Directeur de l'ENSET d'Ebolowa, le Professeur **NDJAKOMO ESSIANE Salomé** qui nous a permis de faire notre formation dans de bonnes conditions ;
 - Notre Chef de Département, le **Dr SAMBA Michel Cyrille** pour ses conseils ;
 - L'ensemble du corps pédagogique et administratif de l'ENSET d'Ebolowa ;
 - Mr **MBATONGA Joseph**, Délégué Régional de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative du Sud, l'ensemble du personnel l'accueil et la collaboration qui m'ont permis de collecter les données dans cette structure.
 - Aux membres de ma famille, en particulier :
Ma mère Mme **MANGAN Rosalie**, ainsi que mes frères **SANDJIO Patrick, Gislain MANGAN**, l'Adjudant-Chef **MANGAN Frantz**, mon beau-frère **FOTSO Lucas**, ma sœur **Dr MANGAN Anne** ;
- Mes amis **MESSO'O OLAMA Giresse, BONDOA Donalson, MFOPOU Marius Giovanni, Crescence Claudia BITOMO**;
- Je ne saurais ignorer mes camarades de la 3^{ème} promotion CAD 2019-2021 ;

LISTES DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableau 1 source :Article de COUTINET Nathalie «Définir les TIC pour mieux comprendre.....	16
Tableau 2 : Opérationnalisation des variables.....	29
Tableau 3 : Répartition des individus dans le champ de l'étude	40
Tableau 4 : Répartition des individus selon leur Genre.....	46
Tableau 5 : Répartition des individus selon leur Age.....	47
Tableau 6 Répartition des personnels selon leur fonction	48
Tableau 7 Répartition des personnels selon leur niveau hiérarchique.....	49
Tableau 8 Répartition des personnels disposant un ordinateur au bureau.....	50
Tableau 9 Répartition des personnels utilisant chaque fois l'outil informatique au bureau.....	51
Tableau 10 Répartition des personnels utilisant les logiciels (word, Excel, PowerPoint).....	52
Tableau 11 Répartition dans chaque service Disposant d'une connexion internet.....	53
Tableau 12 Administration possédant un site web	54
Tableau 13 répartition du personnel sur leur point de vue sur l'efficacité des TIC dans l'administration	55
Tableau 14 répartition personnel sur leur point de vue sur traitement des dossiers	56
Tableau 15 répartition du personnel rencontrant des difficultés lors de l'utilisation des TIC.....	57
Tableau 16 Tableau croisé entre Q8 et Q11	58
Tableau 17 Tableau croisés entre Q6 et Q10.....	60
Figure 1 Organigramme de la Délégation régionale MINFOPRA Sud.....	33
Figure 2 : Répartition des individus selon leur Genre.....	46
Figure 3: Répartition des individus selon leur Age	47
Figure 4 Répartition personnels selon leur fonction.....	48
Figure 5 Répartition des personnels selon leur niveau hiérarchique	49
Figure 6 Répartition des personnels disposant un ordinateur au bureau	50
Figure 7 Répartition des personnels utilisant chaque fois l'outil informatique au bureau	51
Figure 8 Répartition des personnels utilisant les logiciels (word, Excel, PowerPoint).....	52
Figure 9 Répartition dans chaque service Disposant d'une connexion internet.....	53
Figure 10 Administration possédant un site web	54
Figure 11 répartition du personnel sur leur point de vue sur l'efficacité des TIC dans l'administration	55
Figure 12 répartition du personnel sur leur point de vue sur traitement des dossiers	56
Figure 13 répartition du personnel rencontrant des difficultés lors de l'utilisation des TIC	57

ABRÉVIATION

ENSET : Ecole Normale Supérieure d'enseignement Technique

DIPET I : Diplôme de Professeur d'enseignement technique 1er Grade

DIPET II : Diplôme de Professeur d'enseignement technique 2ème Grade

PLET : Professeurs de lycée d'enseignement technique

MINFOPRA : Ministère de la fonction publique et de la réforme administrative.

QR : Question de Recherche

HR : Hypothèse de recherche

VI : Variable indépendante

VD : Variable dépendante

CAD : Communication administrative

ANTIC : Agence nationale des Technologies de l'information et de la Communication

SIGIPES : système informatique de gestion intégrée des personnels de l'Etat et de la solde

CENADI : Centre national de développement de l'information

SI : Système informatique

DCIT : Direction centrale de l'informatique et de la téléinformatique

LAN: local area network

MAN: Metropolitan area network

WAN: wide area network

E-ADMINISTRATION: Administration Électronique

TIC : Technologies de l'information et de la communication

AVANT-PROPOS

L'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique (ENSET) d'Ebolawa, créée par DECRET N°586/CAB/PR du 24 novembre 2017 portant création de l'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique à Ebolawa de l'Université de Yaoundé 1. Ainsi, les étudiants de 3^e année effectuent un projet de fin de cycle pour l'obtention du Diplôme de Professeur d'Enseignement Technique Premier Grade (DIPET 1), et ceux de 5^{ème} année un mémoire en vue de l'obtention du Diplôme de Professeur d'Enseignement Technique Deuxième Grade (DIPET 2), portant sur un sujet relatif à sa spécialité ou aux sciences de l'éducation. C'est dans ce contexte que s'inscrit ce travail.

Le sujet de ce mémoire s'intitule : **« utilisation des TIC et modernisation de l'administration publique au Cameroun : cas de la délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du sud ».**

Le choix de ce thème a été motivé pour s'arrimer aux outils des TIC vu que nous sommes à l'ère du numérique. Afin de faciliter la dématérialisation et la simplification des procédures administratives.

Comme toute recherche scientifique, ce travail loin d'être parfait présente certainement des limites aussi bien au niveau du fond que la forme nous nous remettons à vous donc pour les suggestions et critiques.

RÉSUMÉ

La présente étude part du constat selon lequel, le taux d'utilisation des TIC dans l'administration publique au Cameroun est de 86%. L'objectif principal est de montrer qu'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation dans l'administration publique. Pour se faire, un questionnaire d'enquête à 103 personnels de la délégation régionale du MINFOPRA Sud. Pour une recherche qualitative, les données collectées ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS 20.0. Grâce au test du khi-deux de Pearson, l'analyse et la vérification des hypothèses. Au terme de cette analyse confirmatoire, l'interprétation des résultats obtenus nous a permis de conclure qu'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation de l'administration publique au Cameroun. Pour valider cette hypothèse, l'étude s'est appuyée principalement sur la théorie structurationniste développée par Orlikowski, elle nous a permis de comprendre l'importance des TIC dans l'administration. Nous avons émis des suggestions selon lesquelles : les administrations doivent s'arrimer à l'usage et à l'optimisation du numérique pour accroître le rendement dans nos services, au quotidien ceci passe par la formation des agents publics à l'utilisation des TIC.

Mots clés : TIC, administration, structurationniste, modernisation, optimisation, MINFOPRA,

ABSTRACT

This study is based on the observation that the rate of ICT use in public administration in Cameroon is still low. The main objective is to show that there is a link between the use of ICT and modernization in public administration. To do so, we administered a survey questionnaire to 103 staff from the MINFOPRA South regional delegation. We opted for a qualitative research, the collected data was analyzed using SPSS 20.0 software. Using Pearson's chi-square test, we analyzed and tested the hypotheses. At the end of this confirmatory analysis, the interpretation of the results obtained allowed us to conclude that there is a link between the use of ICTs and the modernization of public administration in Cameroon. To validate this hypothesis, the study relied mainly on the structuringist theory Developed by Orlikowski, it allowed us to understand the importance of ICT in administration. We have made suggestions according to which: administrations must align themselves with the use and optimization of digital technology to increase production and efficiency in our services, on a daily basis this involves training and retraining public officials in the use of ICT.

Keywords: ICT, administration, structurationist, modernization, optimization, MINFOPRA,

SOMMAIRE

AVERTISSEMENT	i
REMERCIEMENTS	iii
LISTES DES TABLEAUX ET FIGURES	iv
ABRÉVIATION.....	v
AVANT-PROPOS.....	vi
RÉSUMÉ	vii
ABSTRACT	viii
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE DE L'ÉTUDE.....	4
CHAPITRE 2 INSERTION THÉORIQUE DE L'ÉTUDE	14
CHAPITRE 3 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE.....	30
CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET ANALYSE DES DONNÉES	45
CHAPITRE 5 : INTERPRÉTATION ET DISCUSSION DES RÉSULTATS	63
CONCLUSION GÉNÉRALE	68
SOURCES ET RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	71
ANNEXES	75
TABLE DES MATIÈRES.....	83

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Depuis quelques années, l'utilisation des technologies de l'information et de communication (TIC) a bouleversé notre vie. À partir de leur diffusion rapide et leur apparition dans tous les domaines, ces derniers font éliminer les contraintes spatio-temporelles et les clôtures culturelles, ce qui a favorisé l'émergence d'une économie fondée sur la connaissance basée sur les TIC, c'est l'économie numérique, où les administrations sont confrontées à l'exigence de disposer en permanence d'informations crédibles et adéquates résultant de sources différentes, internes ou externes, en vue de permettre à leurs membres de gouverner à bien leurs activités et d'encourager l'innovation, considérée comme déterminante pour la pérennité, dans le contexte d'ouverture internationale et de globalisation. Tout au long de son histoire, l'administration a connu plusieurs mutations suite aux chambardements qui touchent l'organisation publique (constituent un ensemble d'activités très hétérogène) et les conditions de travail. Ces TIC introduisent une nouvelle façon de travailler favorisant de nouvelles formes d'organisation du travail qui affectent à la fois le rôle du management, la coordination du travail et le contrôle des activités (Ouni, 2002). Ces TIC ont permis d'améliorer la prestation des services, de réduire les charges de travail, d'améliorer la communication interne et externe et être facteur réducteur des coûts malgré la présence des contraintes d'ordre juridique, aux processus de codification et de la standardisation.

L'administration camerounaise est à la croisée des chemins. Elle doit faire face à une situation économique et sociale difficile caractérisée par d'importantes dépenses de fonctionnement, a des changements institutionnels de grande importance imposés par l'évolution de la société. Dans le temps, les usagers attendent des pouvoirs publics, en tant que promoteurs de la croissance économique, qu'ils développent l'économie nationale en réduisant considérablement la pauvreté qui touche les populations. C'est face à l'incapacité de remplir cette mission combinée à la forte poussée démographique, la constante diminution des richesses naturelles issues du sous-sol (les ressources pétrolières qui constituent l'une des principales sources de financement de l'économie nationale sont en constante diminution), que la question de la modernisation de l'administration s'est progressivement posée. Cette modernisation appelle une transformation complète de l'administration pour réduire

considérablement les dépenses publiques de l'Etat et apporter aux administrés les réponses aux principales questions qu'ils se posent tout en leur donnant une vision unifiée et accessible du service public.. Aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication et notamment internet offrent à l'administration les moyens techniques indispensables à cette amélioration. Cependant, il ne s'agit pas simplement d'introduire les ordinateurs dans les administrations publiques (comme c'est le cas actuellement) mais de se servir de ces technologies de l'information pour transformer les structures, les opérations, et ce qui est le plus important, la culture de l'administration, pour modifier totalement la manière dont ces administrations fonctionnent au quotidien pour accroître, d'une part leur efficacité, et d'autre part, améliorer les services rendus aux usagers. L'administration est donc davantage tirée vers la notion de service qu'apportent une administration et sa performance intrinsèque

La progression de la dématérialisation permet également de décloisonner les services et de mieux coordonner l'action au sein des structures de l'Etat. En ce sens, même en l'absence de télé-procédure, la fiabilité et la mise à jour des informations traitées par les entités administratives sont en elles-mêmes des facteurs d'amélioration du service. Plus largement, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication permet d'améliorer la productivité des administrations en recentrant le travail des agents sur des activités à forte valeur ajoutée. Elle accélère le processus de décision et facilite les processus de contrôle en ouvrant la voie à des restitutions et croisements de données pertinents, via le déploiement d'applications métiers adaptées. Le but recherché est que l'administration dispose d'un appui performant via les SI et que les agents puissent se focaliser. Le projet Cameroun Online, au-delà de sa dimension relation usager, s'inscrit également dans une recherche d'interactions facilitées et efficaces entre services, permises par les SI. En effet, il prévoit la mise en place d'intranets pour chaque ministère, offrant tous les outils nécessaires à la communication interne compte de messagerie professionnelle. Il convient tout autant de mentionner le projet de modernisation du système d'information de contrôle des ressources et des charges publiques, qui a été primé dans le cadre du segment « Infrastructures et développement ». Ce projet vise à introduire un suivi fin des demandes de mandatement et de paiement de l'ensemble de l'Administration Camerounaise. La structure d'audit et de contrôle ainsi conçue intervient *ex ante*. Le dynamisme de cette structure repose notamment sur la réactivité du SI, la dématérialisation des procédures et la mise en réseau des agents. Des applications dédiées sont en cours de développement, pour permettre aux

agents habilités, et en particulier les contrôleurs budgétaires en poste dans chaque ministère, d'échanger des données à distance via une messagerie sécurisée. Ils alimenteront ainsi une base de données partagée qui ouvrira la voie à un travail collaboratif efficace. Les notifications seront faites en temps réel sans échange de document papier. Si le recours aux nouvelles technologies est plébiscité comme étant un puissant levier de réforme et de modernisation, ce dont témoigne la place des TIC dans le palmarès, il ne saurait constituer une fin en soi. Ainsi, il doit être tourné vers l'intérêt général fédérateur, dans la durée, et répondre à une vision stratégique partagée. Les promesses des TIC envers les usagers ou les agents, ne doivent pas être trop hautes pour ne pas décevoir à terme : il s'agit donc d'être centré sur les besoins et d'être pragmatique dans la mise en œuvre, tout en pilotant finement les projets pour en garantir les résultats. Par ailleurs, les TIC ne sont susceptibles d'enclencher une dynamique vertueuse que si un travail de standardisation des processus métiers a été entrepris en amont afin d'éviter que l'outil informatique, structurant par conception, ne s'impose au métier. En parallèle, il s'agit d'identifier et de mobiliser les ressources clés susceptibles de s'approprier de nouvelles habitudes de travail, en lien avec les TIC. C'est ainsi que le recours aux TIC, pour se faire sésame vers l'émergence, doit être combiné à l'ensemble des clés de l'émergence dont les projets primés qu'ils soient, ou non, associés aux TIC font l'apologie. Les TIC ne peuvent en effet déployer toutes leurs potentialités que dans la mesure où elles s'intègrent dans des dispositifs de gouvernance, de formation et de communication appropriés et finalisés, c'est-à-dire tournés vers la modernisation.

CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE DE L'ÉTUDE

1.1 Contexte et justification

Conscients de ces atouts, et de ce que l'administration devrait être le moteur de tout développement économique et de la transformation de la vie des citoyens, les dirigeants n'ont pas hésité à tirer profit de l'arrivée des technologies de l'information et de la communication (TIC) notamment Internet, afin d'enclencher un ambitieux programme de modernisation des structures administratives de l'Etat. En effet, héritier d'une tradition administrative coloniale sur les trois quarts du territoire, a assuré le Mandat de la SDN et la Tutelle de l'ONU, le Cameroun a, depuis son accession à son indépendance le 1^{er} janvier 1960, comme la plupart des pays, essuyé de sévères critiques eu égard à ses structures administratives. Celles-ci ont été taxées de *bureaucraties étouffantes*, lourdes, lentes, corrompues, très éloignées des usagers et incapables d'être un vecteur de développement et de transformation de la vie sociale. Certains, plus critiques encore, les ont purement et simplement qualifiées de véritables boîtes noires et opaques, dans laquelle il est difficile de savoir ce qui s'y passe une fois les dossiers introduits. En plus de toutes ces difficultés, « *l'administration camerounaise est à la croisée des chemins. Elle doit faire face à une situation économique et sociale difficile caractérisée par des dépenses institutionnelles de grande importance imposées par l'évolution de la société. Dans le même temps, les usagers attendent des pouvoirs publics, en tant que promoteurs de la croissance économique, qu'ils développent l'économie nationale en réduisant considérablement la pauvreté qui touche les populations* ». Ces nouveaux enjeux et défis doivent désormais être envisagés au regard des progrès de la technologie qui ont sérieusement impacté la vie des citoyens sous d'autres cieux, dans leurs modes de production, de consommation et d'organisation du travail, en affectant parallèlement les administrations publiques notamment la délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du sud. Celles-ci, dans tous les pays, étaient restées essentiellement physiques avec les procédures papiers en présentiel qui alourdissaient significativement la bureaucratie déjà « *étouffante* » en termes de temps, d'économies, de flexibilité, d'efficacité, de

gouvernance et de démocratie. Elles ont dû s'adapter ou doivent s'adapter, pour celles qui sont encore à la traîne, afin de ne pas disparaître par la force.

Le terme « administration électronique » ou « e-government » a apparu vers la fin des années 1990 avec l'essor d'internet est souvent compris dans un sens limité de correspondant à la mise en place des télé services sur internet, ramenant ainsi l'administration à une question de pure technique informatique. Cette vision fondamentalement technique quoi que incomplète et réductrice des enjeux de l'administration électronique pour le changement de la société globale. De ce fait, l'administration électronique ou administration en ligne désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques pour apporter des changements dans l'organisation de celles-ci et pour développer de nouvelles aptitudes professionnelles afin d'améliorer la qualité et la fourniture des services publics. Les enjeux sont importants, il s'agit de faciliter et de transformer les relations administrations/citoyens mais également de réformer et moderniser les processus administratifs pour qu'ils ne s'effondrent pas. L'objectif double étant à la fois de maintenir une certaine qualité de service aux usagers et de réduire les coûts de fonctionnement de l'administration. C'est dans cet optique que GHAZZAWI (1995, p.6) présente les nouvelles technologies comme « *des instruments de réforme de l'Etat et de la modernisation des services publics, dans un sens favorable à la qualité du service rendu à l'utilisateur et à la réduction des coûts de fonctionnement* » Cela nous permet de constater une administration électronique en gestation au Cameroun, mais aussi des tentatives récentes en vue de décloisonner les services publics.

Depuis quelques années, l'utilisation des technologies de l'information est devenue une préoccupation partagée par la majorité des gouvernements qui entendent s'en servir comme vecteur de communication démocratique et comme outil de modernisation de l'Etat par excellence. Ceux-ci sont de plus en plus conscients des enjeux que l'informatique est susceptible d'entraîner dans l'action de l'administration vis-à-vis des particuliers et des entreprises. Cependant, si l'administration électronique a suscité beaucoup d'enthousiasmes, sa mise en œuvre dans la plupart des pays a été empreinte de gradualisme. Il existe en effet, dans la plupart des cas, un décalage important entre les actions annoncées et celles qui sont effectivement conduites. L'effet d'annonces est constamment utilisé et les nombreux discours se situent régulièrement dans un présent ou un futur sans échéances précises.

Au Cameroun, le contexte est marqué par des programmes d'informatisations insuffisants et par un manque d'interactivité avec les usagers. Bien que l'informatique puisse ouvrir de nouveaux marchés pour les administrations en favorisant le développement du commerce électronique il s'agit ici plutôt des relations que les entreprises entretiennent avec les diverses administrations qui peuvent se trouver facilitées et simplifiées par l'usage de l'informatique. La problématique de l'informatisation de l'Etat camerounais est très ancienne et remonte à l'indépendance du pays au 1^{er} janvier 1960. A cette époque, le pays hérite d'un embryon de parc informatique qui allait être la base de son programme d'informatisation et servait exclusivement pour les applications de gestion budgétaire de l'administration. Il s'en est suivi la création, dans les années 70, d'une Direction Centrale de l'Informatique et de la Téléinformatique (DCIT), rattachée au Secrétariat General de la Présidence de la République, qui deviendra en 1988, après plusieurs mutations, le Centre National de Développement Informatique (CENADI), principale institution chargée de l'informatisation et des réseaux téléinformatiques de l'Administration camerounaise, des institutions publiques et du traitement de données gouvernementales et du réseautage. Ce Centre s'est principalement occupé, jusqu'à ce jour, de la mise en œuvre et du suivi des projets informatiques ainsi que de la résolution des problèmes informatiques du Ministère des Finances et du Budget et, entre autre, de la mise en place d'un système informatise pour le paiement des salaires de la fonction publique, de l'harmonisation/normalisation de l'utilisation des TIC et de la connexion des départements de l'administration centrale. S'inspirant par la suite de ce qui se faisait dans d'autres pays, (par exemple la France qui demeure une source d'inspirations pour beaucoup de pays d'Afrique noire francophone), le gouvernement a lancé à partir des années 1990, un vaste chantier de la réforme de l'Etat, dans le but de doter les différentes administrations publiques d'équipements informatiques. Cependant, cette réforme n'a pas été vécue de la même façon que celle qui s'est produite en France. Les facteurs historiques, politiques ou socio-culturels n'étaient pas les mêmes. En réalité, et cela est souvent le cas lorsque surgissent des enjeux nouveaux, la réforme était lancée sur la base d'objectifs indéfinissables qui ont signé quelque peu son échec. Toutefois, à partir de cette réforme, l'outil informatique a fait son entrée dans les départements ministériels, à tel point que désormais, chaque entité publique dispose D'un site internet et possède son propre programme d'informatisation destiné à la gestion comptable et budgétaire. Cela a ensuite conduit, à la création, par un décret du 8 avril 2002, de l'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication (A.N.T.I.C), chargée de « *promouvoir et de suivre*

l'action gouvernementale dans le domaine des technologies de l'information et de la communication » Mais, malgré ces avancées, les programmes informatiques sont la plupart du temps insuffisamment exploités. Les administrations ont privilégié l'informatique de production et de gestion, au détriment de la mise en place de systèmes permettant de gérer les relations avec les usagers. La plupart des sites internet ministériels se limitent : publier des informations relatives à l'organisation et au fonctionnement de leurs administrations, à informer les usagers sur les déplacements de leur Ministre ou sur les événements nationaux ou internationaux se rattachant à eux, sans offrir aux usagers la possibilité d'accéder à des services ou des renseignements. En outre, les programmes d'informatisation ont été conduits en interne dans chaque ministère, sans prendre en compte la nécessaire coopération entre administrations dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques. Ce qui fait que les cellules informatiques manquent très souvent de personnel qualifié, et certains des équipements informatiques, parce que trop sophistiqués, ne sont pas utilisés ou servent très peu car manifestement inadaptés aux aptitudes et besoins réels de leurs utilisateurs potentiels. Ces facteurs ont quelque peu, contribués à ralentir le développement d'une interaction avec les usagers. L'une des spécificités de l'administration électronique est de développer une communication interactive avec les usagers des services publics. Cette interactivité a pour principal objectif de permettre à chaque usager d'adresser un message à l'administration de son choix mais aussi d'obtenir une réponse en retour. Elle permet d'offrir aux usagers, les informations aussi complètes que possibles sur le service demandé, les conditions et les démarches à effectuer pour l'obtenir. Ces informations peuvent découler d'une demande expresse faite par l'utilisateur, ou provenir d'une mise à jour régulière du contenu informationnel du site du service. L'interactivité suppose alors une généralisation d'échanges électroniques non seulement à l'intérieur des services, mais aussi avec les usagers. Ainsi, pour Monsieur CANDIARD, « le courrier électronique apparaît comme le moyen approprié pour simplifier l'échange d'information et de faciliter le contact entre les usagers et l'administration » Au Cameroun, malgré la présence de nombreux sites institutionnels, on note une relative absence d'interactivité entre les administrations et les usagers. Tout d'abord, les informations fournies par les sites, quand elles existent, sont, pour la plupart des cas, défraîchies ou périmées. La qualité des contenus est globalement peu satisfaisante du fait de leur pauvreté ou de leur non actualisation. Il n'existe aucune politique de mise à jour régulière. L'interactivité informationnelle avec l'administration camerounaise est essentiellement limitée à la possibilité de poster une question sur le site de l'institution que

l'on veut contacter et même dans ce cas, il n'y a pas assez de réactivité aux requêtes des usagers. Les délais de réponse (quand ces réponses existent) et leur qualité montrent des résultats très peu satisfaisants, au regard des attentes. En fait, les usagers sont souvent confrontés à des réponses incomplètes générées par des automates. L'une des explications tient au fait que la plu part des administrations ne disposent pas de structures spécifiques opérationnelles adaptées à ce genre de besoins des usagers (comme par exemple les logiciels de traitement de courrier électronique permettant de suivre les réponses ou de les capitaliser) ; de même que les agents administratifs, dont les ressources et les prédis positions sont limitées, n'ont reçu aucune consigne ni aucune formation à l'information des usagers et ne savent pas comment faire face au flux de courrier électronique. Même les liens hypertextes, quand ils existent, sont souvent mal gérés du fait d'un manque d'expertise et de ressources suffisantes. Une étroite coopération et une collaboration sans faille entre les administrations sont nécessaires dans le fonctionnement d'une administration en ligne afin de faciliter l'échange de données entre les administrations publiques et de permettre la fourniture de services publics électroniques intégrés. Il est par exemple difficile aujourd'hui de pouvoir accéder à un site internet qui répertorie l'ensemble des textes législatifs et réglementaires au Cameroun. Chaque département ministériel et chaque autorité administrative se charge alors, dans son domaine administratif, de mettre les textes qu'il juge important en ligne (pas toujours complet) à la disposition des usagers. Cette situation a conduit, depuis peu, à des tentatives de décloisonnement des services administratifs par la mise en place des projets au sein des différentes administrations.

A partir de leur diffusion rapide et leur apparition dans tous les domaines, ces derniers ont éliminé les contraintes spatio-temporelles et les clôtures culturelles, ce qui a favorisé l'émergence d'une administration électronique fondée sur la connaissance basée sur les TIC, , où celle-ci est confrontée à l'exigence de disposer en permanence d'informations crédibles et adéquates résultant de sources différentes, internes ou externes, en vue de permettre à leurs membres de gouverner à bien leurs activités et d'encourager l'innovation, considérée comme déterminante pour la pérennité, dans le contexte d'ouverture internationale. Nous vivons dans un monde globalisé marqué par l'avènement des Technologies de l'Information et de la Communication qui ont révolutionné la circulation de l'information et la modernisation de l'administration publique. Les usages des TIC sont à l'origine de la naissance d'une « société de l'information et de la connaissance » ayant permis à l'humanité de vaincre les facteurs

temps et espace. Les pays occidentaux ont compris très tôt leurs enjeux et c'est pourquoi ils se sont empressés à les valoriser, ce qui n'est pas le cas de ceux de l'Afrique noire. L'Internet et les nombreux services qu'il offre se développent encore à pas de tortue dans la plupart de nos grandes villes à côté de la téléphonie mobile qui a connu un développement fulgurant voire prodigieux. Même si les usages des TIC demeurent encore embryonnaires dans nos administrations, à utiliser l'Internet et le téléphone portable dans leur vécu quotidien. C'est pourquoi notre modeste étude s'emploie à les mettre en relief en vue d'y apporter un traitement préventif. Les TIC à travers l'Internet améliorent le rendement du travail dans l'administration. Soucieux de la performance de l'administration publique, L'Etat est en plein 'implémentation de l'usage du numérique dans les services administratifs. Celles qui gagnent savent établir des coopérations, travailler en réseaux, produire et utiliser correctement la connaissance pour créer de la valeur à travers l'utilisation de l'informatique (terminaux, réseaux) et des outils de communication (internet, intranet, téléphone, etc.). En effet, il Ya des modifications organisationnelles (autonomie des agents, assouplissement des lignes hiérarchiques) en outre, l'usage des TIC peut aussi conduire à de nettes améliorations (travail facilité, réduction du temps gestionnaire au profit du temps de contact avec le public, accroître la satisfaction au travail) cette présente étude montre que les TIC ont des impacts qui conduisent donc à une nette amélioration du rendement dans l'administration publique. Dont la mise en œuvre permettra une meilleure adoption et appropriation des TIC.

En fait, C'est dans ce sens que PEAUCELLE (2007, p.9) montrait que : « les TIC, de plus en plus multiformes permettent tous les choix. Elles sont malléables aux configurations structurelles et répondent à tous les projets organisationnels » Tout au long de son histoire, l'administration a connu plusieurs mutations suite aux chambardements qui touchent l'organisation publique et les conditions de travail. Ces TIC introduisent une nouvelle façon de travailler favorisant de nouvelles formes d'organisation du travail qui affectent à la fois le rôle du management, la coordination du travail et le contrôle des activités. Ces TIC ont permis d'améliorer la prestation des services, de réduire les charges de travail, d'améliorer la communication interne et externe et être facteur réducteur des coûts malgré la présence des contraintes d'ordre juridique, aux processus de codification et de la standardisation. Les résultats de cette étude serviront de base pour l'élaboration de recommandations dont la mise en œuvre permettra une meilleure adoption et appropriation des TIC.

1.2 Formulation du problème

1.2.1 Faits observés

L'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les organisations conduit à s'interroger sur leurs possibles effets sur le travail et les conditions de sa réalisation. En fait, il convient plutôt de parler d'interaction entre les technologies et le travail. Car les nouvelles technologies changent bien sûr le travail, mais de nouvelles organisations du travail appellent en retour l'émergence d'outils adaptés à un contexte en évolution. Mais les technologies de l'information apportent parfois de la souplesse et de plus grandes marges de manœuvre dans l'organisation du travail : ainsi le courrier électronique peut être envahissant, mais il peut aussi réduire le nombre d'interruptions générées par les appels téléphoniques et permettre un traitement en temps différé des demandes. Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que les TIC s'insèrent dans un contexte socio- organisationnel préexistant. Elles ne créent pas par elles-mêmes de nouvelles formes organisationnelles, mais provoquent une réaction de l'organisation préexistante, qui se voit le plus souvent obligée d'évoluer. Les TIC ne sont pas déterminants, elles constituent plutôt un catalyseur des changements organisationnels. Les TIC apparaissent finalement comme porteuses d'ambivalence. Elles peuvent conduire à plus d'autonomie, à un enrichissement des fonctions, à de nouvelles organisations plus flexibles permettant le développement des compétences individuelles, et créer des opportunités pour un meilleur équilibre entre le travail et la vie hors travail. Bien que les TIC n'imposent pas leur logique technique à l'ensemble des activités humaines, mais favorisent la réorganisation des activités qui, avec des variantes très contrastées d'une industrie à l'autre, s'organisent en réseaux où l'innovation devient centrale. Il est reconnu aisément que les TIC améliorent l'efficacité des individus en accroissant leur mobilité et en leur donnant l'accès à des ressources nouvelles (informations, expertises, outils de gestion...).

1.2.2 Constats de l'étude

Notre réflexion est partie d'un constat d'observation selon lequel l'administration publique au Cameroun tarde à s'arrimer au TIC. Dans les services publics on utilise encore le support papier, le traitement des dossiers a une lenteur extrême alors qu'on devrait se servir du numérique pour rendre la tâche facile. Nous constatons encore que lors du dépôt des dossiers il ya des longues files d'attente dans les administrations publiques en général et à la délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative en particulier.

Les agents publics ont tendance à rentrer à l'ancienne technologie. Ou pour suivre son dossier on parcourait des kilomètres en abandonnant son poste de travail et sa famille pour venir suivre par exemple son dossier d'intégration, de prise en charge ou de retraite etc... Le problème est donc crucial puisque nous sommes à l'ère des TIC. Le travail dans l'administration devrait être rapide pour satisfaire l'utilisateur mais aussi pour améliorer notre fonction publique. C'est donc cette réflexion qui nous a poussé à travailler sur ce sujet qui porte sur : « utilisation des TIC et modernisation de l'administration publique : cas de la délégation régionale du sud » Nous espérons que cette présente étude apportera des solutions pour améliorer le rendement dans nos administrations.

1.3 Questions de recherche

Il s'agit d'une question principale et deux questions secondaires

1.3.1 Question principale

Existe-t-il un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation dans l'administration publique?

De cette question principale se dégage deux questions secondaires

1.3.2 Questions secondaires

QS1-l'utilisation des TIC permet-elle de faciliter la simplification des procédures administratives ?

QS2-La fréquence d'utilisation des TIC a-t-elle une influence dans l'administration publique ?

1.4 Objectifs de recherche

Nous aurons un objectif général à côté de deux objectifs secondaires

1.4.1 Objectif général

Consiste à vérifier s'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation dans l'administration publique ;

1.4.2 Objectifs secondaires

OS1- vérifier s'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives ;

OS2-vérifier s'il existe un lien entre la fréquence d'utilisation des TIC et le rendement dans l'administration publique;

1.5 Choix et intérêt

Tout travail de recherche « doit se reconnaître un but et une fonction » TOURAINE (1974 :236), de nos jours les TIC connaissent un développement sans précédent et impose un système de management aux administrations qui entendent prospérer et faire une place de choix dans le contexte actuel de la mondialisation , la photocopie a éliminé le papier carbone , l'ordinateur a remplacé la machine à dactylographier et le Smartphone est en train de gagner du terrain par rapport à son prédécesseur avec la combinaison du téléphone mobile et l'ordinateur portable.

Ce travail de recherche a un double intérêt : scientifique et social.

- **Intérêt scientifique**

Il permet aux décideurs de prendre conscience du fait que les TIC sont une réalité au 21 e siècle et apparait comme un levier de modernisation de l'administration publique

- **Intérêt social**

Dans la mesure où il permet aux usagers des services publiques de ne plus se déplacer pour venir suivre un dossier, cela facilitera la simplification et la dématérialisation des procédures administratives.

Etant donné que le monde évolue, et que les TIC aussi font l'objet des transformations, nous avons jugé mieux d'aborder un sujet qui est d'actualité. Et qui est inscrit dans la politique gouvernementale qui consiste à l'arrimage et à l'optimisation de l'usage des TIC dans l'administration publique .Raison pour laquelle tout au long de ce travail nous aurons à dire sur les TIC qui de nos jours font partie de nos vies, technologies qui dans ses diverses aspects modifient le monde du travail et donnant ainsi lieux des nouvelles organisations des métiers et à leurs modifications dans certains cas.

1.6 Délimitation de l'étude

La délimitation de cette étude est à la fois thématique et spatiale Mendras (1996) parle de la délimitation de la situation qui est précieuse à l'analyse scientifique pour rendre compte de la nécessité de placer les bornes afin de s'assurer que cette étude ne dépassera pas tout d'abord en disant de quoi elle ne traite pas , ensuite en exposant ce qui sera son objet d'étude

1.6.1 Délimitation spatiale

L'espace géographique de cette recherche est la délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du sud située dans la ville d'Ebolawa, chef-lieu du département de la Mvila.

1.6.2 Délimitation thématique

Ce travail s'inscrit dans le champ de la communication dans les organisations à l'ère du numérique, il montre l'intérêt qu'à cette branche d'étude dans le rôle des TIC Dans la modernisation de l'administration publique.

CHAPITRE 2 INSERTION THÉORIQUE DE L'ÉTUDE

2.1 Définition des concepts clés

2.1.1 TIC

Pour définir TIC, il faut au préalable le décomposer en trois mots : technologie, information et communication.

- **Technologie**

¹L'origine de ce mot vient du grec *technología*, selon Larousse 2014 en ligne, il désigne un « *Ensemble cohérent de savoirs et de pratiques dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques* ». Pour l'Encyclopédie Encarta 2003, il désigne « *les techniques matérielles modernes, souvent fondées sur les sciences et faisant l'objet d'enseignement formalisé* ». Il semble qu'un professeur de Harvard, Jacob Bigelow, qui aurait pour la première fois utilisé le mot *technology* en anglais dans son ouvrage *Elements of technology* (1829)

- **Information**

²L'origine du mot vient du latin « *informatio* », dans le sens de presse : « *c'est l'Action d'informer quelqu'un, un groupe, de le tenir au courant des événements* », mais du point de vue informatique, c'est un : « *Élément de connaissance susceptible d'être représenté à l'aide de conventions pour être conservé, traité ou communiqué* ».

Selon l'encyclopédie Larousse en ligne « *l'information est aussi au centre d'enjeux économiques, technologiques et politiques... Le développement de l'électronique, de l'informatique et des télécommunications a fait émerger le thème de la « société de l'information* ».

Concernant nos recherches sur la littérature de ce terme nous avons trouvé dans l'ouvrage De Breton, PH., et Proulx, S, une explication et une logique, ils voient que « *information* » est polysémique car il peut être utilisé pour deux significations différentes ; la première renvoie à tout ce qui est matériel c'est-à-dire par une information donnée, nous pouvons réaliser une

¹http://www.grand-dictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8349341

² <http://www.amtice.ulg.ac.be/upload/ressources/ressource-80-definitions-des-tic-et-des-medias-de-diverssources/differencierticsdemediasDEFINITION.pdf>

chose en lui donnant une forme. Par contre la deuxième signification veut dire transmettre une idée, un message, une explication mais d'une manière abstraite.

- **³Communication**

L'origine du mot vient du latin *communicare*, c'est-à-dire mettre en commun, faire part de Partage, dérivé de *communis*, commun.

D'après le dictionnaire encyclopédique Hachette : la communication est un « *ensemble des phénomènes concernant la possibilité, pour un sujet par le langage articulé ou par d'autres codes* ». Mais, la définition la plus courante est celle du *Petit Robert* c'est :

« *Passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes, de signaux* ».

Concernant l'histoire de ce terme, le site web.universalis.fr/encyclopédie reprend toutes les définitions données par les dictionnaires historiques qui traitent les premières origines du mot aux alentours de l'an 1350. Communication était considérée à l'époque, comme interchangeable avec communion, et signifie partage et mise en commun. Mais un autre sens est apparu au XVIIe siècle : de partage, on passe à faire part, à transmettre, comme le célèbre exemple rapporté dans le dictionnaire de Furetière (1690) : « *l'aimant communique sa vertu au fer* ». Le terme a pris un sens de plus en plus technique. Nous constatons que les révolutions industrielles pendant les XVIIIe et XIXe siècles ont connu des « *moyens de communication* » qui désignent les routes, les canaux et les chemins de fer. À la fin du XXe et début du XXIe siècle, nous assistons à l'avènement des « *nouvelles technologies de communication* » qui renvoient aux multiples combinaisons entre informatique et télécommunications. Il s'agit de moyens de transmission d'un point vers un autre.

Le modèle d'organisation de l'entreprise proposé par les managers du IIIe millénaire est un modèle de communication. Il succède au schéma vertical et hiérarchique qui avait conçu et utilisé sous le fordisme. Aujourd'hui, l'entreprise est définie comme étant une structure communicante à l'intérieur, pour créer un climat de consensus à la performance de son personnel ; et à l'extérieur pour créer une image de marque.

Selon l'encyclopédie Wikipédia, La définition sémantique des TIC reste particulièrement floue : le terme technologie qui signifie « discours sur la technique » est utilisé à la place de « technique », qui serait à la fois plus simple et plus exact. Les technologies de l'information et de la communication sont des outils de support au traitement

³ Breton PHILIPPE, Serge PROULX., l'explosion de la communication. Casbah, Algérie, 2001, P : 37.
Dictionnaire Hachette encyclopédique, 2002, P : 827

de l'information et à la communication, le traitement de l'information et la communication de l'information restant l'objectif, et la technologie.

Le dictionnaire Larousse 2003 définit les technologies de l'information et de la communication comme étant un "*ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique*". Mais cette définition se limite à la convergence de l'informatique et des télécommunications en vue de communiquer et ne

Tient pas compte de l'impact de la convergence numérique dans les multimédias et l'audiovisuel

Nouvelles définitions des TIC

Tableau 1 **source** : Article de COUTINET Nathalie «*Définir les TIC pour mieux comprendre Leur impact sur l'économie* »

ONU et OCDE (1998)	Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques.
États-Unis (1987)	Les industries des technologies de l'information comprend les offreurs comprenant d'une part, les offreurs (grossistes et détaillants) d'ordinateurs et d'équipements informatiques ainsi que d'instruments électroniques de mesure et, d'autre part, les logiciels et les industries de services incluant les industries qui fournissent des logiciels « prêts à l'usage » et des services associés aux ordinateurs ; les industries d'équipement de communication et de service recensant les offreurs qui fournissent des infrastructures matérielles et immatérielles permettant la connexion entre ordinateurs et serveurs.
UE et la France (1998)	Le secteur TIC apparaît sous la forme d'une liste d'activités recouvrant trois filières : l'informatique avec la fabrication des ordinateurs et des logiciels, les télécommunications qui comprennent les réseaux et donc Internet et enfin l'électronique.

⁴ COUTINET Nathalie «*Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie* » Maître de Conférences à l'Université d'Angers CEPN Université de Paris Nord économie. Hermès, CNRS-Éditions, 2006, pp.1-12

2.1.2 Modernisation

Dans le domaine des sciences sociales, la modernisation fait référence à la transition d'une société « pré-moderne » ou « traditionnelle » vers une société dite moderne. Elle est liée à l'industrialisation et à l'urbanisation. Selon l'historienne KENDALL (1998, p.12), elle est définie ainsi : « l'urbanisation s'accompagne de modernisation et d'un processus rapide d'industrialisation » En théorie critique sociologique, la modernisation est liée à la rationalisation, plus exactement à un désir généralisé d'accroître l'efficacité dans tous les domaines d'action par des moyens techniques.

D'après le dictionnaire Larousse, « *moderniser* » c'est « *rajeunir quelque chose, lui donner une tournure moderne* ». C'est aussi « *remplacer quelque chose de vétuste ou d'obsolète par des installations, équipements modernes* ». Mais, c'est enfin, « *Organiser quelque chose d'une manière conforme au besoin d'aujourd'hui* ». Nous retrouvons dans les deux dernières définitions les idées d'innovation, de réorganisation et de besoins ou défis nouveaux qui caractérisent la notion de modernisation telle qu'elle doit être comprise au regard de la conduite de ce travail.

Dans plusieurs pays, les années 1990 marquent le départ de la modernisation des administrations publiques grâce aux technologies de l'information et de la communication et en particulier grâce à Internet. Mais en réalité, la modernisation des structures publiques remonte à l'ère de l'informatique en 1954

Selon URS HAFNER (2003, p.10) le terme ⁵modernisation désigne diverses transformations conduisant une société vers un futur vu comme moderne et progressiste et opposé à un passé jugé conservateur et arriéré. Le mot et le concept, nés aux Etats-Unis dans les années 1950, proviennent des études menées par la sociologie historique sur le développement des pays du tiers-monde comparé avec celui des nations occidentales industrialisées.

La théorie actuelle de la modernisation est née des idées du sociologue allemand MAX WEBER (1864-1920), selon lui les mécanismes de modernisation sont diversement appréciés selon les milieux politiques et les groupes idéologiques. Tandis que le libéralisme considère les changements comme un progrès, le conservatisme les rejette parce qu'ils

⁵ Pascal CHARPENTIER, « L'entreprise et ses structures », Cahiers français, n° 287, juillet 1998
- https://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2015

menacent l'ordre naturel ou l'ordre divin présent ou passé. La recherche historique considère quant à elle que les conflits sociaux résultant de positions divergentes à l'égard de la mutation sociale sont aussi des crises de modernisation en particulier ceux liés à la mondialisation

2.1.3 Administration publique

Selon Patrick GERARD, (1986, p.23) le terme « *Administration* » sans doute venu du latin⁶ « *administratio* », signifie l'action de servir. Le mot est apparu au XIII^e siècle au sens matériel de gérer et il s'appliquait à l'administration du patrimoine familial. Mais, c'est au 20^e siècle qu'il est entré dans la sphère publique et le terme a pris un sens organique de sorte qu'on a parlé « *d'administration des affaires publiques* » puis d'« *administrations publiques* ». L'expression rassemble donc toutes les administrations de l'Etat régies par un régime de droit dérogatoire au droit commun, quelle qu'en soient la forme et le niveau (central, régional, départemental, ou local), à la différence des entités privées qui relèvent en principe du droit privé. Et, même si celles-ci poursuivent une finalité différente des buts poursuivis par celles-là, elles ont beaucoup inspiré l'Etat en termes de processus de modernisation

Lorsqu'on parle d'administration publique, très souvent, on essaie d'être simple et élégant, on parle d' « Etat en action » qui est l'une des toutes premières définitions possibles proposées par VON STEIN en dans son ouvrage *Die vollziehende gewalt* ; Chevallier parle d' « appareil d'Etat » dans science administrative publié 1986.

Certains auteurs parlent parfois de l' « administration » tout court, pour l'administration publique. Il s'agit, selon DE BURLET (1990, p.10) du sens étroit du mot administration lequel se réduit à l'administration publique en prenant une majuscule. C'est dans cette acception que le dictionnaire de droit, économie et gestion écrit par PIERRE GUIHO (1997, p.13) et ses collaborateurs entend par administration « l'ensemble des services dépendants du gouvernement ou des ministères ainsi que les activités de ces services »

Mais dans son sens plus large, l'administration se rapporte aussi bien à l'administration publique qu'à celle privée et désigne l'activité qui consiste à administrer, c'est-à-dire à gérer une affaire et l'organe qui exerce cette activité.

⁶ LUC Boyer, Michel Poirée et Elie Salin « Précis d'organisation et de gestion de la production. Les éditions d'organisation 1982 P : 131

Selon Le dictionnaire Larousse 2003, il faut entendre par administration publique : « l'appareil de gestion des affaires publiques. Elle est constituée par l'ensemble des services dont la bonne marche permet la réalisation des objectifs définis par le pouvoir politique » toujours selon cette source, le concept administration publique peut être appréhendé comme il s'agit des organes ou des activités poursuivant la réalisation de l'intérêt général.

Le sociologue CROZIER (1999, p.8) du point de vue des activités (sens matériel), définit administration publique comme étant : « l'activité par laquelle les autorités publiques pourvoient en utilisant le cas échéant les prérogatives de la puissance publique, à la satisfaction des besoins d'intérêt public »

Quant à FRIEDBERG (1996, p.12) qui définit administration publique comme étant une « organisation qui incarne une collectivité publique, soit un Etat, une collectivité territoriale, ou une organisation ou une institution internationale »

2.2 Revue de la littérature

D'après AKTOUF OUMAR(1987), la revue de la littérature est *l'Etat des connaissances sur un sujet, c'est en fait un inventaire des principaux travaux effectués sur un thème, c'est une étape qui permet à partir des travaux étudiés d'envisager de nouvelles orientations*. C'est une étape de la recherche qui consiste à faire l'inventaire scientifique des principaux travaux de recherche déjà menés sur un thème. Généralement, c'est de là qu'on part pour envisager de nouvelles recherches, ou de nouveaux développements sur un thème abordé

Notre étude s'insère dans le cadre de l'utilisation des TIC et modernisation de l'administration publique. En effet, plusieurs études ont montré que l'utilisation des TIC permet d'accroître le rendement dans l'administration. Certains auteurs ont mis l'accent sur cette nouvelle méthode de travail notamment **Mohamed Arbi Cherni et Mounir Ben Khaled** qui en 2007 ont publié l'article sur « *La perception des utilisateurs vis-à-vis de l'introduction des TIC dans le cadre de l'administration communicante* » pour ces auteurs ,les TIC ont contribué d'une façon considérable dans l'amélioration des compétences malgré l'insuffisance des programmes de formation et des stages qui accompagnent l'implantation des TIC. Ces technologies ont permis également une plus grande fiabilité de l'information, via la facilitation d'échanges, l'explicitation et du partage des informations et des connaissances. Pour ce qui est des prestations des services, les TIC ont permis la réduction des délais des

réponses. Ces auteurs soutiennent que les TIC ont accru les conditions de travail car il Ya la possibilité de travailler à distance à travers l'utilisation de l'intranet, et extranet. Dans le même ordre idée **M. Seidou Diarra** a publié un article portant sur « *usage des TIC par les Entreprises et l'administration publique cas du Mali* » pour cet auteur. Une mention particulière doit être faite de l'application des TIC à l'Administration et aux pouvoirs publics. Au-delà de l'amélioration du fonctionnement des administrations, l'enjeu est la gouvernance. L'information des administrés, le déroulement en ligne de procédures d'appels d'offres publics, la libre circulation de l'information, la possibilité d'effectuer certains actes administratifs en ligne, sans dépendre du plus ou moins du bon vouloir d'un fonctionnaire, sont autant de facteurs de transparence, de lutte contre la corruption, de meilleure gouvernance et de modernisation de la vie publique.

Ainsi en va-t-il de la thèse doctorale soutenue à l'Université de Montpellier I par Léopold KOUAHOU en 2010 sous le thème « *la mise en œuvre de la société de l'information au Cameroun : enjeux et perspectives au regard de l'évolution française et européenne* ». Dans son travail, l'auteur s'est attelé à « *observer la manière avec laquelle les technologies de l'information et de la communication, ou justement l'électronique et le numérique, sont introduits dans la société pour jouer un rôle déterminant dans le développement du pays* ». Il y consacre un chapitre sur l'administration électronique camerounaise, notamment sur son caractère embryonnaire. Aussi, l'ouvrage intitulé « *L'administration au Cameroun : état des lieux. Études des technologies existantes et applicabilité au Cameroun* » rédigé en 2013 par **MANDENG MANDENG** reste l'un des seuls ouvrages qui traitent de l'administration électronique camerounaise. S'exprimant davantage en technicien des réseaux, l'auteur présente quelques applications implémentables dans l'administration publique de son pays. Le schéma suivant montre le processus de l'e-administration

Image 1 processus E-Administration



Source : Google scholar

Il fait par ailleurs un inventaire partiel des sites Internet de quelques départements ministériels.⁷ **Abdelkader Rachidi** a publié un article 2008 à l'université de Saida portant sur : « *l'impact des TIC dans l'administration publique* » pour cet auteur, les TIC ont eu plusieurs impacts dans l'administration publique notamment : le partage d'information, échange des données, réduction de la charge du travail. Pour **K. Jacques N'dri** qui a publié un article en 2005 sur « *les TIC et modernisation des douanes africaines* » Aujourd'hui, avec le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), la construction d'une infrastructure TIC permet de disposer des données en temps réel, de les échanger, d'intégrer les procédures, etc. ; est devenu un enjeu capital (*Liao, 2005*). En effet, pour les Douanes des Pays en développement, écartelées entre les attentes des autorités publiques en termes de mobilisation de recettes (*Jean et Mitoritanna, 2010*) (tentation de contrôles tatillons) et les contraintes de compétitivité des entreprises (facilitation et simplification des procédures), l'usage des TIC constitue un important instrument pour établir un équilibre entre les intérêts des différentes parties prenantes (*McLinden, 2005 ; Holloway, 2009 ; Crandall et Kidd, 2010*). En Côte d'Ivoire, le projet de Procès-Verbal Simplifié (PVS) en cours à la Direction Générale des Douanes (DGD-CI) s'inscrit dans cette perspective. Il s'agit de bâtir un système efficace d'analyse de risques douaniers pour soutenir une sélectivité automatique des circuits de vérification en vue de « *Contrôler moins* » de déclarations d'importation, mais de les « *contrôler mieux* » (*Geourjon et al. 2012*).

L'option du projet est de baser la sélectivité des circuits de vérification des déclarations douanières sur l'historique des opérations ; à savoir, l'état des lieux des infractions douanières effectivement constatées. Dès lors, l'un des premiers objectifs du projet est d'automatiser la procédure d'élaboration du Procès-Verbal du contentieux douanier (PV) afin de constituer une base de données objectives, sécurisées et exploitables avec efficacité. Les TIC comportent effectivement un potentiel de transformation avantageuse (*Steinmueller, 2001 ; Dahmani, 2004*). Cependant, certains auteurs relativisent les bénéfices associés à l'utilisation des TIC en soulignant que selon les circonstances, ceux-ci peuvent se réaliser pour certaines entreprises ; mais, dans tous les cas, les risques d'échec sont réels. Et, la littérature rapporte des expériences menées en Afrique avec très peu de succès (*Avgerou, 2003 ; Soyah et Magroun, 2004 ; Rasmy et al. 2005 ; Montagnat-Rentier et Parent, 2012*). Ces résultats mitigés révélés par les études empiriques soutiennent la pertinence d'une recherche,

⁷ **Abdelkader Rachidi** a publié un article (2008p.8) à l'université de Saida portant sur : « *l'impact des TIC dans l'administration publique* »

dans le cas du PVS, sur les conditions de mise en œuvre et l'évolution des objectifs d'automatisation de la procédure de PV aux résultats effectifs.

Comme il est recommandé dans la stratégie de l'étude de cas, ce travail s'attache à examiner en profondeur la mise en œuvre du PVS pour mettre en lumière toute la dynamique qui s'y déroule (*Eisenhardt, 1989*) : En somme, l'interrogation principale qui guide cette recherche se formule comme suit : "D'après l'étude du cas du PVS, l'influence des jeux de pouvoir sur la qualité des résultats dans la mise en œuvre des TIC dans les Douanes africaines" En explorant, la recherche vise à fournir une bonne compréhension du phénomène du changement organisationnel lié aux TIC dans un contexte africain. Au plan académique, l'apport de ce travail se situe dans l'application au contexte des Douanes africaines des théories les plus ouvertes en matière d'analyse du changement organisationnel. Du point de vue pratique, la mise en lumière de la réalité complexe du changement lié aux TIC dans un contexte africain pourrait aider les autorités douanières à adapter les modalités de conduite du changement afin d'en assurer une meilleure mise en œuvre.

D'après les auteurs (**BENOIT et al 2010**), les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en train de révolutionner toutes les structures de l'économie. Certains économistes espèrent d'ailleurs que la diffusion de ces nouvelles technologies permettra de dégager d'importants gains de productivité, moteurs de la croissance (*Damien et al 2013*). Il convient de s'interroger sur les effets de ces nouvelles technologies sur l'emploi. La mondialisation entre dans une nouvelle phase historique, celle de « l'ère de l'information ». Le monde devient un petit village, l'Algérie ne peut pas rester loin de cette dynamique du développement engendré par ces technologies (**Guenaou 2013**). Pour se faire, l'Algérie doit saisir les opportunités qu'offrent les TIC à l'entrepreneuriat, aux entreprises et à tout l'environnement administratif afin de se repositionner sur la voie du développement. Le schéma suivant montre les différents types de réseau

Image 2 les types de réseau



Source Google scholar

L'économie algérienne est fragilisée parce qu'elle compte essentiellement sur la rente pétrolière. La preuve est là, avec la chute des prix du baril, les pouvoirs publics sont sensibles à la volatilité des cours qui affecte directement l'économie algérienne. Ils recourent aux solutions temporaires pour dépasser cette crise par: l'emprunt, l'austérité et autres, en réfléchissant à des alternatives à moyen et à long terme comme notamment l'économie numérique et l'économie du savoir. Dans les pays développés ⁸[OCDE 2002, 2008], les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en évolution continue. Elles offrent aux administrations des opportunités de développement à la fois par la création de nouveaux produits répondant aux attentes du grand public et par la mise en œuvre de nouveaux modes d'organisation interne permettant une plus grande efficacité productive et une mise en relation plus directe avec le marché. Certes, ces technologies posent de sérieux problèmes de sécurité de l'information qui nécessite une protection pour la vie privée, la propriété intellectuelle et contre toutes infractions et usages illicites. Même les pays émergents dont l'Inde et la Chine, pays au niveau de vie moyen et bien inférieur aux autres, tout comme pays géographiquement éloignés des grands centres industriels et technologiques de l'Europe et des Etats Unis, ont réussi malgré leur handicap de départ une accession remarquable aux TIC du 21^{ème} siècle en s'y spécialisant pour devenir leaders.

2.3 Théorie explicative

Il s'agit d'élaborer un cadre de référence. En principe, le cadre de référence définit la perspective théorique particulière selon laquelle le problème de recherche sera abordé et traité, et place l'étude dans un contexte de signification logique, le cadre de référence prolonge la revue des travaux, découle d'elle mais la déborde, et apporte des précisions sur la perspective particulière de l'étude, en affichant les théories et les auteurs dont se réclame l'orientation globale de l'étude qui y réfère ou s'y réfère. La théorie explicative dans la recherche assure deux objectifs : l'explication (expliquer le phénomène qu'elle étudie) et la prédiction (permettre la prédiction de nouvelles informations).

➤ la théorie structurationniste.

Selon **ORLIKOWSKI** (2000, p.9), la technologie n'est pas seulement un artefact technique mais aussi une « technologie en pratique ». Elle est « enactée » par les acteurs, c'est-à-dire mise en scène ou activée. Cette idée que ce sont les interactions sociales autour de

⁸ OCDE : Organisation de coopération et de développement économique

la technologie et non la technologie elle-même qui produisent des changements est également présente dans les recherches en management public. Par exemple, Suk Kim (2005 : 113) indique que « la technologie n'est qu'un catalyseur, jamais une panacée (...) les technologies n'apportent pas des améliorations définitives dans la rationalité. Ce que l'on peut espérer d'un usage intelligent ⁹des technologies est le développement de disciplines, d'occasions et de possibilité de poser plus de questions qui soient pertinentes ».

Le cadre conceptuel et méthodologique étant posé ainsi que le contexte de la recherche, nous développerons dans une deuxième partie son résultat théorique majeur, à savoir que les valeurs ont une place centrale dans le processus d'exactement des technologies. Or ce point est peu explicite dans les travaux antérieurs. Le premier apport de cette recherche est donc d'analyser la place des valeurs dans le processus de création de sens des managers de services publics face à une dynamique équivoque de développement de l'administration électronique. Ayant opté pour une recherche-intervention, l'implication managériale immédiate de cette analyse a été de créer un espace de discussions sur ces valeurs, comme nous le détaillerons dans une troisième et dernière partie. Sur notre terrain de recherche, cette discussion s'est opérée au sein d'une phase d'avant-projet. La branche mettait en effet en place à cette époque un nouveau plan d'action stratégique positionnant clairement le développement de services numériques comme l'un des douze chantiers prioritaires des quatre années suivantes. Lors de cette phase d'avant-projet, il a été possible de discuter des valeurs individuelles des dirigeants et des valeurs collectives promues pour le réseau des Caf, dans le but d'élaborer collectivement du sens et enacter (Weick, 1979) un modèle d'usage futur des TIC dans la branche famille. Nous discuterons donc pour finir de cette préconisation d'action (résultats produits dans les limites et généralisation possible).

L'action orientée fournit à l'acteur de nouvelles sources d'information à prendre en compte. Les interprétations des acteurs et les significations qu'ils donnent à leurs actions sont donc fondamentales pour comprendre le processus de structuration autour des technologies (Rose et Lewis, 2001). Pour reprendre les propos d'Orlikowski (2000), la technologie n'est alors pas seulement un artefact technique mais aussi une « technologie en pratique ». Elle est « enactée » par les acteurs, c'est-à-dire mise en scène ou activée. Le processus de construction de sens ou « *sensemaking* » (Weick, 1999) des acteurs autour de la technologie dépend des expériences et situations vécues antérieurement par les acteurs et consiste en une sélection de

⁹ Michel Volle, « L'usage des TIC dans les entreprises ». Article 20 juin 2006 P : 1

données signifiantes pour l'individu. C'est ce processus d'entêtement de la technologie qui nous a intéressés dans cette recherche. Ce processus ne peut être décrit sans présenter le cadre organisationnel support de cette recherche.

Les technologies sont donc à la fois structurées et structurantes, une propriété résumée sous le terme de « dualité de la technologie ». Les technologies sont structurantes car elles constituent un ensemble de règles objectives et de ressources prédéfinies et contribuent donc à la transformation des contextes. Dans un premier temps, on estime que cette propriété est peu active, autrement dit les usages, comme les structures en charge de leur gestion ne font que reproduire les structures sociales et technologiques existantes mais au fil du temps et dans la plupart des cas, de nouvelles conventions émergent, ce qui active le caractère potentiellement structurant des technologies.

Les technologies sont également structurées car elles sont :

- physiquement construites par des acteurs travaillant dans un contexte donné, selon la propriété de flexibilité interprétative.
- socialement construites par des acteurs à travers les différentes significations qu'ils accordent à la technologie.

Dans cette dynamique, les évolutions restent « imprévisibles, fonction d'interprétations, de ressentis, d'interactions complexes entre les acteurs et la technologie ou les acteurs entre eux »¹⁰(De Vaujany, 2009 : 169). Pour cet auteur, l'innovation fonde la dynamique de la croissance économique. Schumpeter établissait déjà la distinction entre les différentes notions de l'innovation, notamment l'innovation de produit, l'innovation de procédé (relative aux formes de l'organisation du travail), l'apparition de nouveaux marchés, et l'innovation organisationnelle, qu'il définissait comme une nouvelle combinaison productive entre ces différentes notions. C'est avec les travaux de Chandler (1962) que cette notion devient un objet de recherche. Depuis, elle a fait l'objet de travaux de recherche selon différents axes, les structures de l'organisation et leur management notamment. L'innovation organisationnelle et l'innovation managériale sont cependant souvent confondues. L'innovation managériale concerne plus particulièrement les politiques et les techniques du management. Elle est une composante de l'innovation organisationnelle. L'innovation organisationnelle et l'innovation technologique sont généralement associées lorsqu'elles

¹⁰De Vaujany, 2009 : 169 « Précis d'organisation et de gestion de la production ». Les éditions d'organisation 1982 P : 131

portent sur le développement d'un nouveau mode de production et d'organisation du travail. L'innovation technologique concerne plus particulièrement le champ de la technicité. Elle peut être immatérielle, et à l'aune de ces conceptualisations, on voit apparaître de nouvelles notions, par exemple les technologies de l'organisation.

L'innovation n'est pas seulement d'ordre technologique, technique, organisationnel ou managérial. Elle est également environnementale, sociale, écologique. Elle doit s'inscrire dans un contexte social compatible, au sein duquel les acteurs se l'approprient, en discernent les fonctionnalités, et contribuent à sa concrétisation. La diffusion de l'innovation opère par traductions successives (Akrich, Callon et Latour, 2006) au sein de réseaux d'acteurs qui adaptent progressivement leurs connaissances au cours de l'apprentissage. Sur le registre du management, Groff (2009) identifie trois piliers : la créativité, la création de valeur, et la maîtrise d'un changement. Mais, on peut observer que cela concerne également l'organisation avec l'émergence des nouvelles formes d'organisation. Ces trois piliers sont des invariants.

L'étude de l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) se constitue lui-même comme champ de recherche, car les TIC peuvent donner lieu à différentes variétés d'innovations organisationnelles et managériales (Pichault et Zune, 2001). Cet impact a lui-même fortement évolué. Dans les années 1960, la diffusion des techniques informatiques a d'abord eu pour objet de rationaliser le fonctionnement des organisations, la gestion et le management. Désormais, la diffusion des TIC participe à l'élaboration et au déploiement des stratégies innovantes. Cette communication examine et discute la problématique de la théorisation de l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication. Notre hypothèse est la suivante : si, dépassant le principe d'utilité, le déterminisme est aussi celui du sujet inventif, alors l'innovation organisationnelle et managériale a aussi un impact, et la question de la théorisation se pose aussi en termes socio-économiques.

Il s'agit d'une mise en perspective qui vient éclairer l'esquisse d'une théorie de l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication. Mais, l'efficacité des TIC ne repose encore que sur des indices (Gera et Gu, 2004), et un investissement technologique ne débouche pas ipso-facto sur des gains de productivité (Savall et Zardet, 1995b : 45). Une autre étude réalisée au Canada par Turcotte et Rennison (2004) montre que l'efficacité des TIC est étroitement corrélée à leur usage intensif, et au niveau de qualification élevé (dont la formation en informatique) des acteurs. Aussi convient-il de privilégier l'examen des

conditions de l'efficacité qui se transforment. Celles-ci le sont généralement sous un angle sociotechnique. La perspective socio-économique reste un angle mort. Nous proposons d'analyser cette condition de l'efficacité sous cet angle socio-économique, qui permet de dépasser la contingence homéostatique de l'approche sociotechnique d'une part, et le principe d'utilité d'autre part. Notre recherche privilégie une approche évolutionniste non pas dans le champ exclusif des techniques, mais dans la conjonction des composantes, technologique, organisationnelle et managériale, c'est-à-dire le champ dans lequel les Technologies de l'Information et de la Communication viennent à terme, se concrétisent. Ces composantes définissent un système de transformations.

2.4 Hypothèses de recherche

Plusieurs définitions ont proposées autour du concept hypothèse à ce titre nous citons quelques auteurs qui ont défini ce concept.

Selon le professeur **MULUMBATI** (2009, p.33),« *la grande interrogation que le chercheur se pose et à laquelle il s'engage de répondre par un certain nombre d'investigation* »

Selon le professeur **MALEMBA NSAKILA** (2011, p.14), il explique l'hypothèse de la manière suivante :

Pour que l'observation de la nature soit rentable, il convient que le chercheur pose des questions adéquates. Ces questions appellent une réponse supposée, c'est-à-dire provisoire dont la recherche vérifiée le bien fondé. Cette réponse est bien l'hypothèse. Il est vrai et notoire que les hypothèses sont des réponses provisoires à des questions de recherche. Quant à nous, nous procédons des hypothèses d'ordre général vers des hypothèses d'ordre secondaire.

2.4.1 Hypothèse générale

Il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation de l'administration publique au Cameroun ;

2.4.2 Hypothèses secondaires

Les hypothèses secondaires sont formulées comme suit :

HS1- il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives ;

HS2- La fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique ;

2.5 Définition des variables

Les variables sont les éléments dont les valeurs peuvent changer et prendre différentes formes quand on passe d'une observation à une autre. Les définitions des variables avec leurs indicateurs sont comparables à des instructions qui font savoir comment les observations seront faites. Il y a lieu de procéder à des définitions opérationnelles qui précisent les activités ou opérations nécessaires à leur mesure. Une variable n'est pas indépendante ou dépendante par elle-même mais par le rôle qu'elle joue dans la relation. En science on distingue quatre catégories de variables :

- Variables indépendante (VI) ;
- Variables dépendante (VD) ;
- Variable intermédiaire ;
- Variable stimulus ;

La variable indépendante qui correspond au phénomène manipulé par le chercheur, elle est sensée avoir une influence sur une autre variable dite dépendante.

La variable dépendante est la variable passive ou variable réponse : c'est elle qui subit l'action mesurée par le chercheur.

La variable intermédiaire intervient indirectement sans être prise en compte par la question de recherche. Elle s'intercale entre la VI et la VD.

La variable stimulus est un évènement ou une condition susceptible de produire un changement de comportement. Elle fait corps avec la VI.

Les indicateurs sont des manifestations concrètes, visibles de chaque variable.

Les modalités sont les différentes positions que peut prendre une variable (basse, haute, favorable, défavorable...)

Dans le cadre de cette étude, la variable indépendante est l'utilisation des TIC, et la variable dépendante est la modernisation de l'administration publique

2.6 Tableau synoptique

Tableau 2 : Opérationnalisation des variables

Sujet	Question De Recherche	Objectifs de l'étude	Hypothèses de recherche	Variable De L'étude	Indicateurs de l'étude
Utilisation des TIC Et modernisation de l'administration publique au Cameroun : cas de la délégation régionale MINFOPRA Sud	<u>Question principale</u> : Existe-t-il un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation dans l'administration publique ?	<u>Objectif principal</u> : Consiste à vérifier s'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation dans l'administration publique	<u>Hypothèse générale</u> : Il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation de l'administration publique	<u>VI</u> : L'utilisation des TIC <u>VD</u> : Modernisation de l'administration publique	- Internet - ordinateur - imprimante - Tablette numérique
	<u>QS1</u> : l'utilisation des TIC permet-elle de faciliter la simplification des procédures administratives ?	<u>OS1</u> : Vérifier s'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives	<u>HS1</u> : Il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives	<u>VI</u> Utilisation des TIC <u>VD</u> Simplification des procédures administratives	- traitement rapide des dossiers - suivi des actes de carrière et d'intégration en ligne
	<u>QS2</u> : La fréquence d'utilisation des TIC a-t-elle une influence dans l'administration publique ?	<u>OS2</u> : Vérifier s'il existe un lien entre la fréquence d'utilisation des TIC et le rendement dans l'administration publique	<u>HS2</u> : la fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique	<u>VI</u> Fréquence d'utilisation des TIC <u>VD</u> Rendement dans l'administration publique	- Sigipes - intranet - page web

CHAPITRE 3 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Une méthodologie peut être définie comme des étapes par lesquelles toute recherche doit passer pour faire preuve de rigueur. Certes, l'approche que privilégie le chercheur dépend de sa manière de voir et d'aborder les phénomènes qui reflètent ses croyances fondamentales quant à la nature de la recherche (c'est à dire du paradigme choisi). Il en existe deux ; le paradigme positiviste et le paradigme constructiviste (Ambroise, 1996). Dans le cadre de notre étude, nous avons opté pour le positivisme, ce qui nous conduit à l'approche hypothético-déductive.

3.1 Présentation de la la zone d'étude

La délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du Sud (voir photos en annexe) est une administration publique située dans l'arrondissement d'Ebolowa 2 Département de la Mvila, plus précisément au quartier Oyenga. On dénombre 110 personnels travaillant dans cette structure ayant à sa tête un chef à savoir : le délégué régional monsieur **Mbatonga Joseph**. Cette structure intervient dans le cadre de la décentralisation c'est-à-dire rapproché l'administration de ses administrés.

Le Délégué régionale de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative du Sud a plusieurs missions telles que :

- La supervision et la coordination des activités des services ;
- De l'organisation, dans la région de son ressort, des concours administratifs et des stages de recyclage ou de perfectionnement autorisés par le MINFOPRA ;
- De la gestion des personnels en service dans la délégation ;
- De la coordination de l'assistance sociale aux personnels de la délégation ;
- De l'élaboration des actes d'admission à la retraite, de liquidation et de concession des droits en découlant des agents décisionnaires de la région ;
- De l'instruction des dossiers disciplinaires conformément aux textes
- De la collecte de toutes données et informations nécessaires à l'amélioration de la qualité du service à l'utilisateur et à l'efficacité dans les administrations publiques ;
- De la gestion du courrier ;
- De l'organisation de l'accueil des usagers ;

- De la relance des services pour le traitement des dossiers ;
- Des avis sur les propositions de récompenses à décerner aux agents publics de la région ;
- De la préparation du projet de budget et de l'exécution du budget de la délégation.

En dessous du délégué régional il Ya 3 services notamment :

➤ **Service des recrutements et de la formation.**

Ces missions sont :

- La centralisation des données statistiques ;
- De l'organisation matérielle des concours ;
- Du suivi de l'exécution du plan de formation des personnels dans la région ;

Il comprend :

- ✓ Le bureau des recrutements ;
- ✓ Le bureau de la formation ;

➤ **Service du fichier et de la discipline**

Ces missions sont :

- La constitution et de la mise à jour du fichier des agents publics de l'Etat ;
- L'instruction des dossiers disciplinaires ;

Il comprend :

- ✓ Le bureau du fichier ;
- ✓ Le bureau de la discipline.

➤ **Service des affaires générales**

Ces missions sont :

- De la gestion des personnels de la délégation ;
- De l'assistance sociale aux personnels de la délégation ;
- De l'accueil, de l'information et de l'orientation des usagers ;
- Du suivi du courrier ;
- De la conservation et de la notification des actes signés ;

- De la reprographie ;
- De la préparation du projet de budget et de l'exécution du budget de la délégation ;
- De l'acquisition du matériel ;
- De la conservation et de la maintenance des biens de la délégation ;

Il comprend :

- ✓ Le bureau des personnels ;
- ✓ Le bureau du budget et du matériel ;
- ✓ Le bureau du courrier et de la reprographie ;

La hiérarchisation des différents services de la délégation régionale MINFOPRA Sud se présente selon l'organigramme. Suivant :

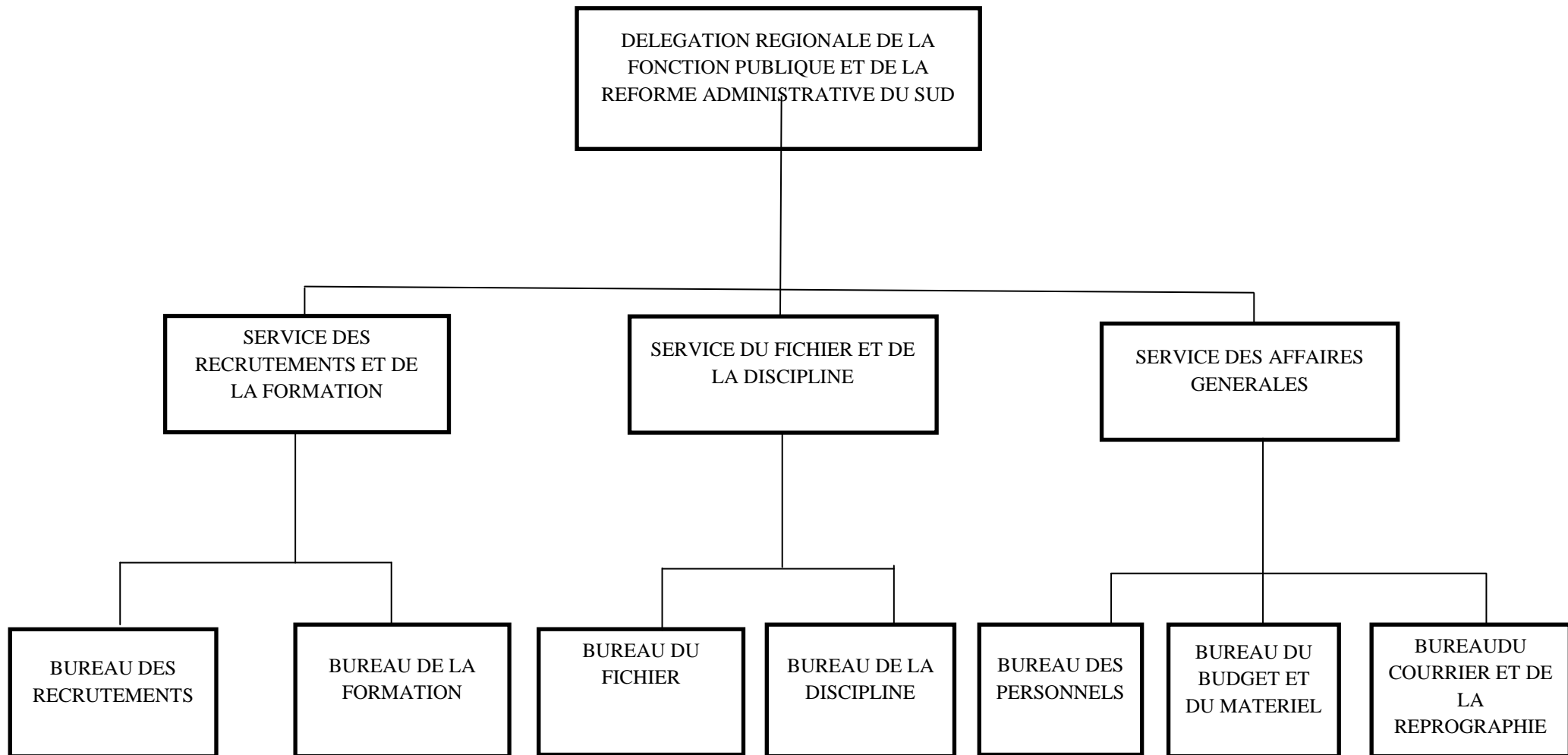


Figure 1 Organigramme de la Délégation régionale MINFOPRA Sud

Dans le cadre de notre travail, nous nous situons dans le cadre d'une recherche non expérimentale c'est à dire de l'étude sur le terrain dans la mesure où nous ne pouvons ni manipuler, ni contrôler les variables. Nous nous contenterons simplement de les observer et sans intervenir dans le déroulement des événements.

➤ ***Justification de la méthode***

Il serait judicieux à ce niveau de commencer par comprendre ce que l'on entend par méthode. Le petit Robert (1994) définit la méthode comme étant : « une marche, ensemble de démarches que suit l'esprit pour découvrir et démontrer la vérité ; ensemble de moyens raisonnés suivis pour arriver à un but ». Pour **AKTOUF**, « La méthode est la procédure logique d'une science, c'est-à-dire l'ensemble des pratiques particulières qu'elle met en œuvre pour que le cheminement de ses démonstrations et de ses théorisations soit clair, évident et irréfutable. »

En revenant à notre approche méthodologique, nous disons que les auteurs distinguent deux catégories à savoir les approches quantitatives d'une part et les approches qualitatives d'autre part. En effet, la recherche en science suppose des méthodes d'investigation dont l'objectif consiste à apporter une réponse à la question de recherche. Cette dernière n'est pas posée en fonction d'une méthodologie, préalablement déterminée, mais en fonction de l'objectif de recherche. Dans le cadre de notre étude, nous allons mettre en évidence la relation entre l'utilisation des TIC et la modernisation de l'administration publique.

Nous avons choisi de procéder par une **approche qualitative**, il s'agit d'une étude explicative « l'explication répond aux questions : pourquoi, comment ». Les chercheurs inductifs ont souvent recours à l'étude de cas qui est une forme particulière d'étude sur le terrain. « C'est une démarche de recherche qui se situe dans l'horizon des méthodes qualitatives. ». Le chercheur qualitatif se concentre sur la description de l'individualité d'un certain phénomène, il cherche à comprendre l'objet étudié dans son contexte.

Rappel des hypothèses et de l'objet d'étude.

De nos jours les TIC connaissent un développement sans précédent et impose un système de management aux administrations qui entendent prospérer et faire une place de choix dans le contexte actuel de la mondialisation

❖ ***Hypothèses de recherche.***

Selon **GRAWITZ**, « l'hypothèse est une proposition de réponse à la question posée. Elle tend à formuler une relation entre les faits significatifs ». C'est une

Proposition provisoirement admise avant d'être soumise au contrôle minutieux de l'expérience. Dans le cadre de notre travail, nous distinguons l'hypothèse générale et les hypothèses secondaires.

Hypothèse générale :

Selon **Charbonneau**, « l'hypothèse générale est celle servant à guider d'une manière approfondie une réflexion. Elle aide aussi à orienter d'autres lecteurs et à faire certains choix concernant les objectifs que poursuit la recherche, de même que la méthode d'acquisition des connaissances utiles à la réalisation de ces objectifs » Ainsi, notre hypothèse générale est formulée comme suit : il existe une relation entre L'utilisation des TIC et la modernisation de l'administration publique au Cameroun

Hypothèses secondaires :

Hypothèse 1: *il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives;*

Hypothèse 2: *la fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique ;*

3.2 Les instruments de collecte de données : Le questionnaire

Selon **AMBROISE**, dans le domaine de la gestion d'entreprise, deux instruments de collecte de données sont les plus répandus : L'entrevue et le questionnaire. Toutefois, les chercheurs font appel à l'observation documentaire et parfois à l'observation directe.

Ici, nous essayerons de justifier tout d'abord du cadre méthodologique retenu pour modéliser la compréhension de l'utilisation des TIC au Cameroun. Mieux encore, il sera question de ressortir un modèle pouvant être généralisé.

Pour y parvenir, l'instrument de recueil de l'information a été le questionnaire. Sa conception est faite en tenant surtout compte de deux aspects :

- La définition des besoins en informations
- La structure du questionnaire (son contenu et sa forme)

❖ ***Elaboration et rédaction du questionnaire***

La fiabilité des informations recueillies à partir d'un questionnaire dépend essentiellement de son élaboration et de sa rédaction. L'art de rédiger un bon questionnaire est avant tout affaire d'expérience. Il est essentiel de ne poser que des questions facilement

compréhensibles, auxquelles les personnes interrogées seront à mesure de répondre (c'est à dire connaissons la réponse) et seront disposés à répondre sincèrement.

➤ ***Rédaction du questionnaire***

Pour s'assurer que les objectifs sus évoqués seront atteints, nous avons dans le cadre de notre recherche et surtout dans l'optique d'atteindre l'objectif visé, rédigé au préalable un projet de questionnaire, puis nous avons choisi la forme des questions. Enfin nous avons clôturé par la mise en forme du questionnaire. Toutefois, les problèmes qui ont été soulevés par l'élaboration de notre questionnaire étaient nombreux et complexes. Nous avons décidé de les aborder ici que dans leurs plus grandes lignes. Nous nous sommes efforcés surtout de présenter de la manière la plus claire possible les définitions les plus utiles, ainsi que d'identifier les manières de procéder les plus simples. En général, nous nous sommes contentés de rassembler pèle mêle et en langage de tous les jours toutes les questions que l'on voudrait poser et correspondaient aux objectifs définis par les deux hypothèses de travail retenues.

➤ **Forme des questions**

Le mode le plus courant, le plus compréhensif et le plus simple des questions est celui de l'interrogation. Nous avons procédé par l'interrogation directe en choisissant parmi les différents types de questions et surtout celles spécifiques à notre enquête, les questions fermées et les questions semi-fermées (ou semi-ouvertes) appelées parfois questions cafétéria. Dans le premier cas (questions fermées), les réponses sont fixées à l'avance et le répondant doit obligatoirement choisir l'éventail qui lui est présenté. C'est le type le plus simple. Nous l'avons utilisé surtout pour juger l'approbation ou de la désapprobation d'une opinion ou d'une idée. Ce type de question est celui qui se prête le mieux au dépouillement et à l'analyse statistique. Ces questions se comprennent facilement et surtout, l'enquêté peut y répondre aisément (il suffit de dessiner une croix dans une case). La plus grande caractéristique de ce type de questions est qu'elles nous ont servi de question filtres, c'est à dire de discriminants venant à partir des répondants entre plusieurs séries de réponses ultérieures.

Quant aux questions cafétéria les principales réponses possibles sont prévues, comme dans une question fermée, mais on laisse la possibilité aux répondants d'ajouter des réponses libres en dehors de l'éventail proposé. Il est à noter que : Les questions cafétéria contribuent surtout à faciliter le dépouillement puisqu'un grand nombre de réponse sont déjà connues et prévues. Elles influencent l'individu interrogé par la suggestion des réponses qui paraissent soit plus habituelles soit plus convenables.

La partie fermée de la cafétéria a été établie de manière soigneuse. Nous nous sommes basés sur les éléments révélés lors des recherches préalables, afin qu'une fraction importante des réponses ne vienne pas se concentrer sur la partie ouverte [autres (à préciser)...], ce qui enlèverait au procédé tout son intérêt.

➤ **Mise en forme du questionnaire**

Lorsque les divers projets partiels avaient été soumis à notre examen consciencieusement, nous sommes passés à la rédaction proprement dite du questionnaire, propre à l'utilisation.

Après une bonne définition du contenu du questionnaire, il a fallu résoudre les importants problèmes de forme que la mise en œuvre du questionnaire avait posée. Il importait de donner une réponse à un certain nombre de questions préalables.

- Quel sera le mode d'administration du questionnaire ? Ayant choisi l'administration directe, nous nous sommes convenus de donner aux questions, l'expression la plus explicite et la moins équivoque possible.
- Quels genres de questions allons-nous utiliser ? Nous avons utilisé les questions fermées, cafétéria.
- Quel langage allons-nous utiliser ? Il a été surtout question d'utiliser un langage qui devrait être facilement compris par le promoteur.
- Quel mode d'exploitation allons-nous adopter ? Manuel ou ordinateur ? Le questionnaire a été aménagé en fonction de ce choix.

➤ **Modes d'administration de questionnaire**

Selon **V. TSAPI** (1997) plusieurs modes d'administration de questionnaire existent :

- L'enquête par téléphone
- L'enquête Par poste
- L'enquête Par questionnaire auto administré

Dans le cadre de notre recherche, nous avons retenu l'enquête par questionnaire auto administré. Car celle-ci consiste pour l'enquêteur à administrer lui-même son questionnaire en allant à la rencontre des répondants.

➤ **Difficultés rencontrées**

Nous avons lors de l'administration de notre questionnaire rencontré des difficultés de plusieurs ordres :

- Le refus de répondre : Il se matérialise par les non réponses et donc la diminution de notre échantillon ;

- La réticence de certains personnels de la délégation ;
- L'absence prolongée de certains personnels de la délégation.

3.3 Population D'étude

Après avoir recueilli les données, le chercheur peut alors entreprendre l'exécution de la phase d'analyse statistique dont les résultats pourront confirmer ou infirmer ses hypothèses de recherche. Ainsi, la validité de l'estimation que l'on obtient à partir du questionnaire dépend essentiellement de la qualité (ou représentativité) de l'échantillon observé ; et cette représentativité dépend à son tour de la méthode d'échantillonnage adoptée. Quant à la précision de l'estimation il dépend pour une large part de la construction de l'échantillon.

3.3.1 Méthode d'échantillonnage

Une fois cette population définie, il nous fallait choisir la méthode d'échantillonnage c'est à dire de désignation des individus qui vont composer l'échantillon. L'échantillon étant extrait d'une population plus large, appelée « population de référence » son choix pose plus de problèmes qu'il n'en paraît à première vue. Dans le cadre de notre recherche, nous avons pris la peine de désigner la population mère dans les hypothèses de recherche.

Qu'à cela ne tienne, nous avons éventuellement été contraints de restreindre la définition de la population mère. La technique d'échantillonnage prévoit normalement que les enquêteurs seraient en possession des adresses précises des individus à interroger. Toutefois, la méthode d'échantillonnage comprend entre autre :

- La méthode probabiliste : Ici, le choix des unités se fait de façon aléatoire et la probabilité que chacun soit retenu est comme égale pour tous.

- La méthode non probabiliste : Elle est l'inverse de la première (c'est à dire de la méthode probabiliste). Ici, la probabilité n'est pas connue et le choix des unités ne se fait pas au hasard. Cependant, la méthode d'échantillonnage utilisée dans notre travail est la méthode probabiliste. Son choix se justifie bien parce que l'erreur de charge est connue c'est à dire qu'il est impossible de connaître le degré de précision de résultat obtenu par cette méthode.

Ainsi, le problème statistique posé par la construction d'un échantillon revêt deux aspects primordiaux :

- Quelle doit être la taille et l'échantillon ?
- Comment choisir les individus faisant partie de l'échantillon ?

Notre objectif étant d'observer sans manipuler une quantité importante d'objets, nous devons dans cette phase précise quelle sera la population étudiée, la stratégie adoptée pour constituer l'échantillon.

➤ **Population**

Selon **TSAPI** (1999), la population cible peut être définie comme « l'ensemble des objets possédant des informations désirées pour répondre aux objectifs d'une étude ».

Dans notre étude, nous avons comme population cible l'ensemble des personnels de la délégation régionale du MINFOPRA Sud.

➤ **Constitution et détermination de la taille de l'échantillon**

L'échantillon est la représentation de la population étudiée par quelques unités de celle-ci. Il existe deux méthodes de constitution d'un échantillon. L'échantillon probabiliste et l'échantillon non probabiliste. Selon **Beaud** (1993), l'échantillonnage probabiliste utilise les techniques impliquant un tirage au sort donnant à chaque élément de la population une chance connue et non nulle d'être retenue. Il en existe plusieurs techniques mais la plus connue et la plus répandue est l'échantillonnage aléatoire simple ; exemple : Mettre dans une urne le nom de tous les éléments de la population visée et tirer au hasard le nombre de noms requis.

➤ **Constitution de l'échantillon**

Quivy et **Van Campenhoudt** (1995) pensent que deux conditions doivent être prises en compte pour le choix de l'étude d'un échantillon représentatif de la population :

- La population est importante et les données à récolter pour chaque individu sont nombreuses ;
- Pour un problème de représentativité, il est important de recueillir une image globalement conforme à celle qui serait obtenue en interrogeant l'ensemble de la population sur les points qui nous intéressent.
- Dans le cadre de notre étude, nous avons utilisé le personnel de la délégation régionale MINFOPRA Sud, Ceci nous a permis de constituer un échantillon de trente personnels travaillant à la délégation.

➤ **La taille de l'échantillon**

Il s'agit de tirer d'une population déterminée l'ensemble des personnels une fonction dans laquelle les différents caractères dont on connaît la fréquence dans la population se trouvent avec une fréquence identique. En d'autres termes, il nous faut veiller à ce que le caractère donné dans l'échantillon se rapproche le plus possible de celui de la population mère.

**UTILISATION DES TIC ET MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU
CAMEROUN : CAS DE LA DÉLÉGATION RÉGIONALE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA
RÉFORME ADMINISTRATIVE DU SUD**

Etant donné que notre échantillon est de convenance, nous avons enquêté en considérant l'hypothèse qu'aucun échantillon ne devrait comporter moins de vingt individus. Nous avons interrogé le maximum d'individu en étant conscient de ne recueillir que des informations utiles et nécessaires et ceci, avec prudence. D'une manière générale, nous pouvons dire que la taille de notre échantillon a dépendu du degré de précision recherché, ainsi que du degré d'uniformité de la population étudiée.

Langley dira pour sa part que dans le cas des échantillons pris au hasard, plus grand sera l'échantillon et plus grande sera la précision avec laquelle il reproduira les caractéristiques de sa population mère. La détermination de la taille de notre échantillon se présente dans le tableau ci-dessous :

Tableau 3 : Répartition des individus dans le champ de l'étude

Structure enquêté	Nombres de questions administrées	Nombres de questions récupérées	Nombres de questions non exploitables	Nombres de questions exploitables	%
Délégation Régionale MINFOPRA Sud	110	103	0	103	93,63
TOTAL	110	103	0	103	

Ce tableau met en évidence la participation Du personnel recensé. Ainsi 93,63% ont répondu au questionnaire.

➤ **Le choix des individus**

Le choix des individus faisant partie de l'échantillon est la résultante de la construction de l'échantillon c'est à dire de la construction de la liste des personnes à interroger.

Il faut noter que la liste des individus à interroger n'a en fait que la signification d'un générique car il peut aussi s'agir autant d'un jeu de fiches que de toute autre manière de présenter l'échantillon. Néanmoins, pour pallier d'éventuels refus, d'absences ou de rendez-vous manqués, et sachant qu'il est en général impossible de recueillir les réponses de tous les individus que l'on a au préalable interrogé, il convient de prévoir des réserves. Dans notre recherche, nous avons employé la méthode d'échantillonnage probabiliste.

➤ **Description de la population**

La description de la population visée doit en principe expliquer les éléments qui en font partie. Ceci dit, la taille de notre population est fonction :

- Du personnel de la délégation régionale MINFOPRA Sud ;
- De souci de représentativité de la population exigée par la méthode d'échantillonnage.

➤ **Caractéristiques des individus de l'échantillon**

Il faut bien dire que la détermination de la taille de cet échantillon prend largement en considération la contrainte financière et le temps donc nous avons disposé pour élaborer ce travail. Nous n'avons présenté ici que les réponses exploitables. Nous avons donc travaillé avec les informations recueillies. Nous pouvons assimiler à cette méthode qui se fonde sur l'hypothèse selon laquelle un échantillon qui serait représentatif de la population mère, du point de vue de certaines caractéristiques importantes et connues d'avance, a de fortes chances d'être également représentatif de cette population du point de vue des caractéristiques que nous ne connaissons pas et que nous cherchons précisément à estimer par l'enquête. Il s'agit des variables d'identification.

3.4 Processus d'analyse des données de l'enquête

Il s'agit premièrement de tester nos deux hypothèses de recherche dûment formulées, puis de parler du programme informatique que nous utiliserons et des outils statistiques qui seront choisis.

➤ ***Les instruments statistiques servant à l'analyse des données***

Avant toute exploitation des données issues des enquêtes, il faut au préalable procéder à un traitement informatique. La raison principale qui explique la codification du questionnaire. Ainsi, lors du dépouillement de nos enquêtes, nous avons eu recours à deux méthodes :

- Le tri à plat pour l'analyse descriptive et systématique des réponses données à chacune des questions (ou variables) à l'aide d'indices statistiques. Le tri est donc le calcul des pourcentages question par question permettant de construire les tableaux de fréquence
- Le tri croisé pour l'analyse bi variée : C'est une étude descriptive ou explicative des relations entre deux variables considérées simultanément. Il consiste en un croisement de deux modalités ou variables. Ce croisement génère un tableau à double entrées encore appelé tableau de contingence. Le choix des croisements ou des tests à effectuer entre les paires de variables dépend des questions d'étude à traiter ou des hypothèses préalablement formulées.

➤ ***Le test de Khi deux***

Nous avons opté pour cet instrument par ce que la plupart des variables est non métrique (variables qualitatives). Ce test a paru du point de vue méthodologique plus apte dans la recherche d'une éventuelle relation de dépendance entre les variables. Ainsi, on peut alors analyser le degré d'association entre deux variables à partir d'indices de liaison qui permettent de mesurer et de tester statistiquement l'intensité et le sens de la relation. Le coefficient de contingence (**c**) et le coefficient phi (**ϕ**).

On peut aussi tester l'indépendance entre deux variables. Comme l'analyse porte sur un tableau croisé, l'application du test d'indépendance de Khi-deux (χ^2) nous a aussi permis d'identifier si les distributions respectives des deux variables étudiées sont ou non liées sans préjugé de l'influence de l'un sur l'autre.

Toutefois, nous disons que la technique d'analyse du χ^2 est très simple. Elle consiste à prendre les données observées (les fréquences) à un ensemble de fréquences théoriques. Pour constater l'existence d'une liaison ou indépendance entre les variables, il est nécessaire de comparer le Khi-deux calculé (fréquence observée) au Khi-deux théorique (fréquence théorique). On conclura à une liaison entre deux variables lorsque le χ^2 calculé est supérieur au χ^2 théorique. Comme χ^2 calculé est donné par l'ordinateur, il ne reste qu'à le comparer au χ^2 théorique lu dans la table de croisement. Le risque d'erreur alpha (**α**) est retenu comme dans la plupart des travaux scientifiques. **α= 5%** c'est-à-dire **α= 0,05**

Concrètement, se présente de la manière suivante : Variables à n modalités

$$\text{Si l'effectif théorique est : } X_{ij} = \frac{X_i Y_j}{N}$$

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

Avec X_{ij} = l'effectif théorique

X'_{ij} = l'effectif observé

Le degré de liberté (DDL)= (n-1) (r-1) ; avec n le nombre de lignes et r le nombre de colonnes

Ainsi, le test de Khi-Deux, quoique étant d'utilisation courante en raison de son efficacité et de sa simplicité comporte une limite. Celle-ci réside dans le fait qu'il risque de ne pas être valable lorsque plus de 20 % des cases du tableau de contingence comportent des

fréquences théoriques inférieur à cinq (5). C'est pourquoi l'on doit faire appel à une autre analyse pour confirmer d'avantage ces hypothèses de recherche.

3.5 Les programmes informatiques utilisés

Les informations collectées (à partir du questionnaire) subiront des traitements statistiques qui nécessiteront l'utilisation des outils statistiques et d'un logiciel d'analyse des données.

➤ Les outils statistiques : Le choix des instruments

L'objet de cette étude est de montrer que à l'ère de la mondialisation les TIC connaissent un développement sans précédent, ainsi donc l'administration publique au Cameroun doit s'arrimer à l'usage et à l'optimisation des TIC afin qu'elle soit moderne. C'est ainsi qu'au préalable, on s'est posé trois questions fondamentales :

- L'association que l'on désire mesurer entre deux variables est-elle réelle ?
- Y a-t-il une différence significative entre ces variables ?
- Si oui, est ce que cette différence n'est pas due au seul fait du hasard ?

En d'autres termes, il nous a fallu apprécier si les différences observées dans la comparaison des groupes tiennent aux seuls aléas de l'échantillonnage (hasard).

La totalité des variables étant de nature quantitative, l'échelle de mesure de ces variables nous oriente vers le choix des outils statistiques adaptés aux données de nature quantitative.

Compte tenu de la nature de ce travail qui consiste dans une large mesure à écrire les faits observés sur le terrain, le tri à plat est largement utilisé pour le calcul des fréquences et des pourcentages correspondants. Il importe de parler d'un logiciel qui nous a permis de faire le traitement des données.

➤ Les programmes informatiques utilisés

Il s'agit ici de parler du moyen dont le calcul du test statistique sera effectué. En clair, de parler du logiciel choisi, pour analyser statistiquement les variables. Il s'agit du logiciel SPSS (Statistical Package of Social Science) qui est le logiciel de traitement des données de recherche en sciences sociales.

En somme, l'approche méthodologique qui fait l'objet de ce chapitre repose sur les différents choix des individus, la méthode d'échantillonnage, l'instrument de recueil des informations (le questionnaire), la définition des besoins en information, leur mise en forme ainsi que les divers outils et programmes statistiques utilisés. Il est alors indispensable de décrire un phénomène le plus simplement possible avant de le modéliser. Cela dit, la

compréhension du processus d'utilisation des TIC dans l'administration publique. Après que nous ayons présenté la méthodologie adoptée, nous allons faire une analyse des résultats de notre recherche.

CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET ANALYSE DES DONNÉES

4.1 Présentation descriptive des résultats

L'analyse descriptive des résultats consiste à présenter les résultats sous forme de tableau faisant ressortir, pour chaque question, les effectifs et les fréquences (en pourcentage).

Les pourcentages sont calculés à partir de la formule suivante : $f_i = \frac{n_i}{N} \times 100$ avec :

- f_i = fréquence relative
- n_i = effectif de la modalité
- N = effectif total ou nombre total de répondants

Cette analyse descriptive porte sur chaque question des différents thèmes du questionnaire. Étant donné que l'analyse descriptive se fait par comparaison des extrêmes, les camemberts font ressortir directement les valeurs extrêmes des résultats à première vue mais, les précisions sont données dans les tableaux. Les résultats sont donc présentés sous forme de tableaux comprenant la question, les modalités de réponse, les effectifs et les pourcentages correspondants puis sous forme de diagramme circulaire.

IDENTIFICATION :

Tableau 4 : Répartition des individus selon leur Genre

		Q1-GENRE	
		Fréquence	Pourcentage
Valide	MASCULIN	38	36,9
	FEMININ	65	63,1
	Total	103	100,0

Au regard de ce tableau, nous réalisons que, sur 103 personnels ayant répondu au questionnaire la majorité écrasante des individus interrogés représente les femmes soient un taux de 63,1% contre une minorité des hommes soit un taux 36,9 % seulement. La visualisation est sur la figure 2 ci-dessous.

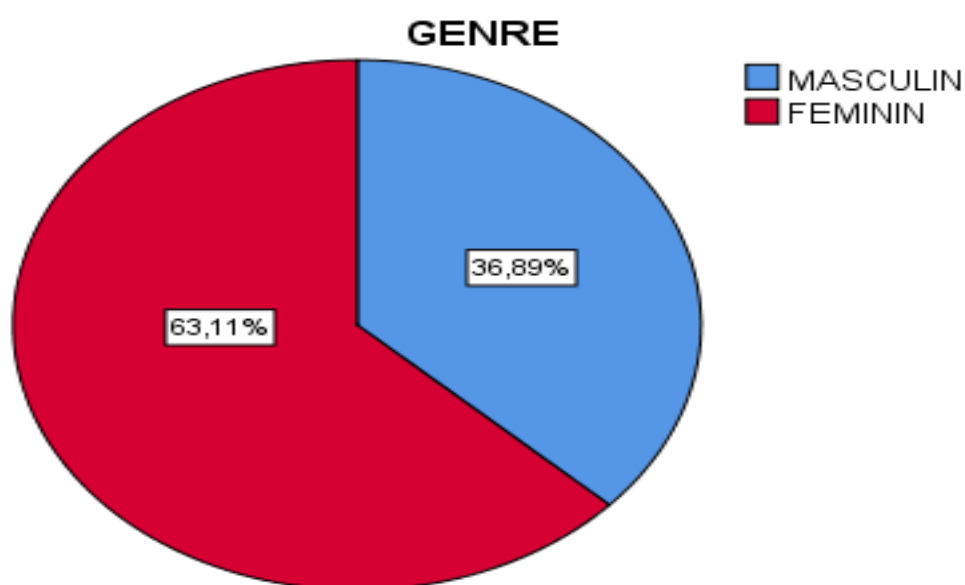


Figure 2 : Répartition des individus selon leur Genre

Tableau 5 : Répartition des individus selon leur Age

		Q2 -AGE	
		Fréquence	Pourcentage
Valide	25-30ans	32	31,1
	30-35ans	44	42,7
	+35ans	27	26,2
	Total	103	100,0

La lecture de ce tableau montre que sur 103 répondants, 27 individus ont plus de 35ans pour un pourcentage de 26,2%. 32 individus ont entre 25-30ans pour un pourcentage de 31,1%. Et enfin 44 individus ont entre 30-35ans pour un pourcentage de 42,7%. Nous concluons en disant que la tranche d'âge dominante à la délégation régionale MINFOPRA Sud est de plus de 30 et 35ans. Et la tranche d'âge minimale est plus de 35ans. La visualisation est sur la figure ci-dessous

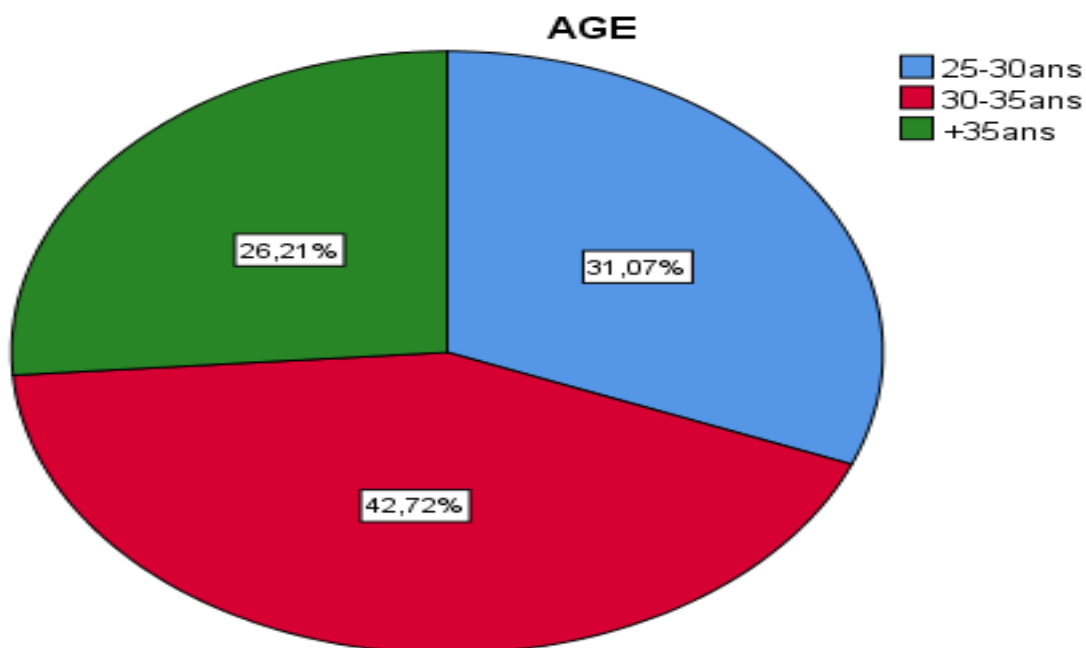


Figure 3: Répartition des individus selon leur Age

Tableau 6 : Répartition des personnels selon leur fonction

Q3- A QUELLE FONCTION APPARTENEZ-VOUS?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	CHEF DE SERVICE	29	28,2
	CHEF DE BUREAU	39	37,9
	AGENT DE BUREAU	35	34,0
Total		103	100,0

La lecture de ce tableau montre que sur 103 répondants, 39 personnels sont chefs de bureau pour un pourcentage de 37,9%. 29 personnels sont chefs de service pour un pourcentage de 28,2%. Et enfin 35 personnels sont agents de bureau pour un pourcentage de 34%. Nous concluons en disant que il Ya plus de chef de bureau à la délégation régionale MINFOPRA Sud. Et moins d'agent de bureau. La visualisation est sur la figure ci-dessous

A QUELLE FONCTION APPARTENEZ VOUS?

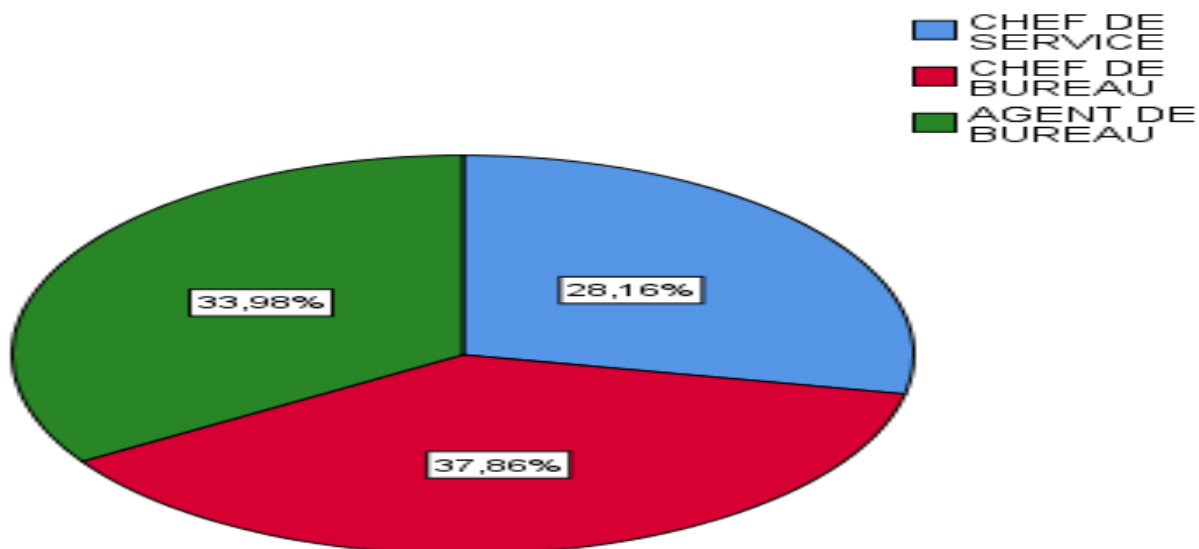


Figure 4 Répartition personnels selon leur fonction

Tableau 7 : Répartition des personnels selon leur niveau hiérarchique

Q4-QUELLE EST VOTRE NIVEAU HIERACHIQUE?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	CADRE SUPERIEUR	5	4,9
	CADRE	49	47,6
	AGENT D'EXECUTION	49	47,6
	Total	103	100,0

D'après ce tableau, sur 103 répondants, 49personnels sont des cadres pour un pourcentage de 47,6%. 49 personnels sont agents d'exécution pour un pourcentage de 47,6%. Et enfin 5 personnels sont cadres supérieur pour un pourcentage de 4,9%.La visualisation est sur la figure ci-dessous

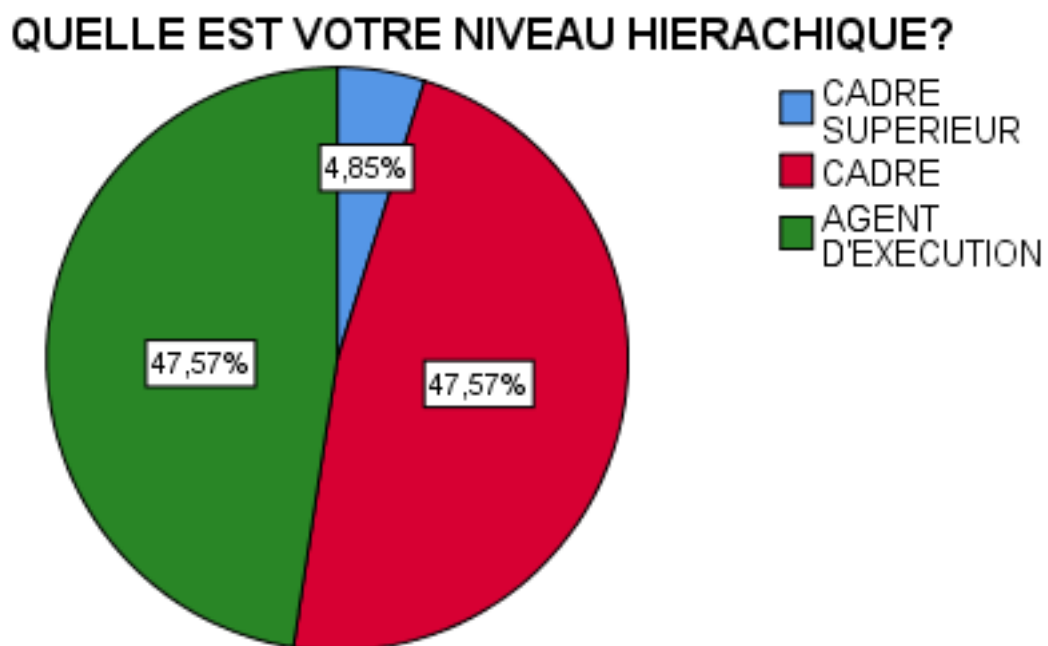


Figure 5 Répartition des personnels selon leur niveau hiérarchique

I-UTILISATION DES TIC DANS L'ADMINISTRATION

Tableau 8 : Répartition des personnels disposant un ordinateur au bureau

Q5-DISPOSEZ-VOUS UN ORDINATEUR DANS VOTRE BUREAU?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	OUI	91	88,3
	NON	12	11,7
	Total	103	100,0

D'après ce tableau, sur 103 répondants, 91personnels ont répondu oui qu'ils disposent un ordinateur dans leur bureau pour un pourcentage de 88,3%. 12 personnels ont répondu négativement qu'ils ne disposent pas d'ordinateur dans leur bureau. Pour un pourcentage de 11,7%. Enfin à la délégation régionale MINFOPRA Sud. La majorité des agents disposent d'un 'ordinateur. Dans leur bureau. Soit 88,3%.La visualisation est sur la figure ci-dessous

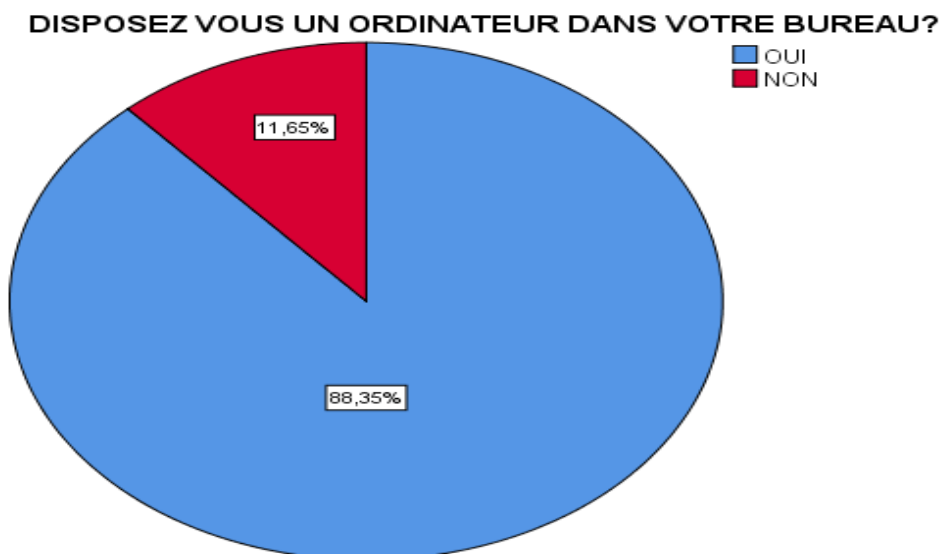


Figure 6 Répartition des personnels disposant un ordinateur au bureau

Tableau 9 : Répartition des personnels utilisant chaque fois l'outil informatique au bureau

**Q6- UTILISEZ-VOUS CHAQUE FOIS L'OUTIL INFORMATIQUE
DANS VOTRE BUREAU?**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	OUI	83	80,6
	NON	20	19,4
Total		103	100,0

D'après ce tableau, 83 personnels utilisent chaque fois l'outil informatique au bureau pour un pourcentage de 80,6%. 20 personnels n'utilisent pas chaque fois l'outil informatique dans leur bureau. Pour un pourcentage de 19,4%. Enfin à la délégation régionale MINFOPRA Sud. La majorité des agents utilisent chaque fois l'outil informatique d'un ordinateur dans leur bureau. Soit 80,6%. La visualisation est sur la figure ci-dessous

**UTILISEZ-VOUS CHAQUE FOIS L'OUTIL INFORMATIQUE
DANS VOTRE BUREAU?**

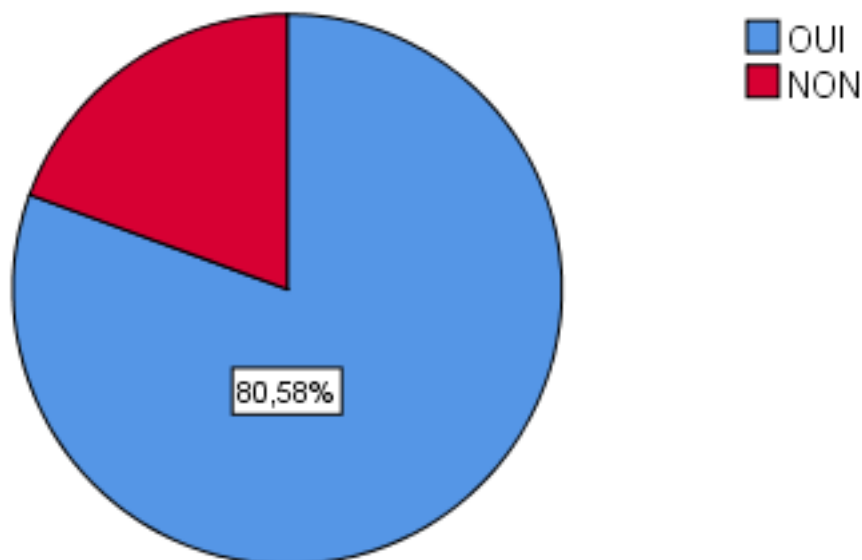


Figure 7 Répartition des personnels utilisant chaque fois l'outil informatique au bureau

Tableau 10 :Répartition des personnels utilisant les logiciels (word, Excel, PowerPoint)

Q7- CONNAISSEZ-VOUS UTILISER LES LOGICIELS SUIVANTS ?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	WORD	51	49,5
	EXCEL	40	38,8
	POWERPOINT	12	11,7
	Total	103	100,0

D'après ce tableau, sur 103 répondants, 51 personnels savent utiliser le logiciel word, soit 49,5%. 40 savent utiliser Excel soit 38,8% et 12 savent utiliser PowerPoint soit 11,7%. Nous concluons donc qu'à délégation régionale MINFOPRA Sud. La majorité des agents utilisent le logiciel word. Dans leur bureau. Soit 49,5% La visualisation est sur la figure ci-dessous.

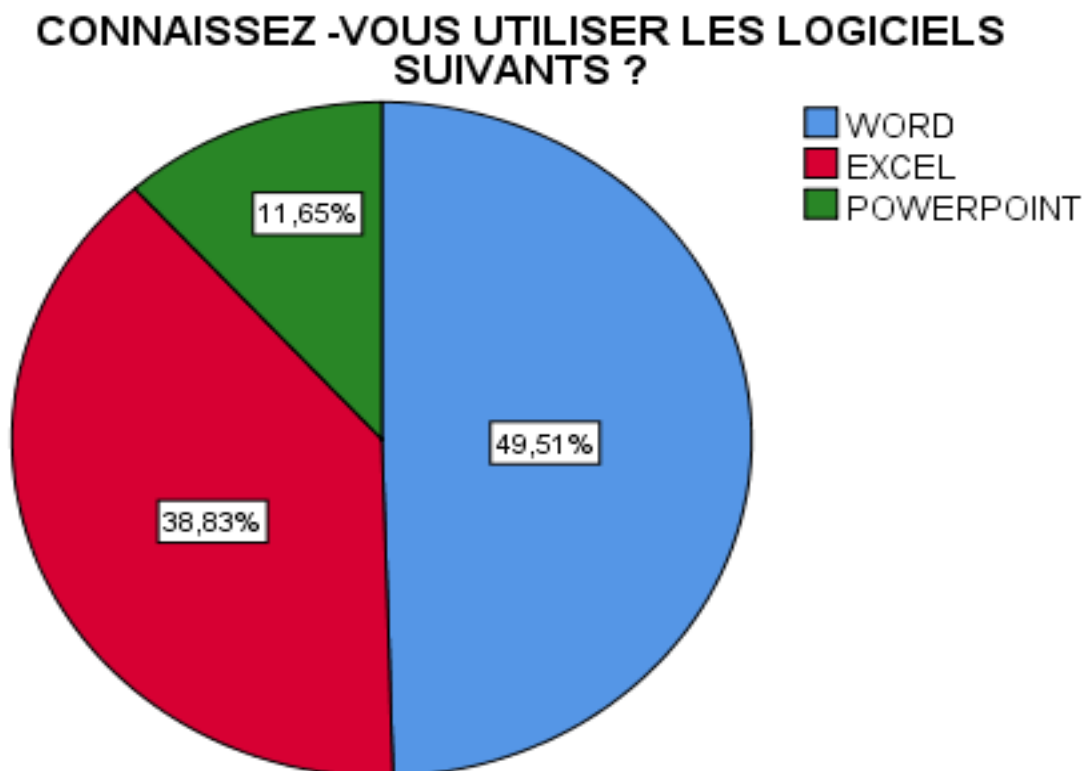


Figure 8 Répartition des personnels utilisant les logiciels (word, Excel, PowerPoint)

Tableau 11 Répartition dans chaque service Disposant d'une connexion internet

**Q8-CHAQUE ORDINATEUR DE BUREAU DANS VOTRE SERVICE
DISPOSE-T-IL D'UNE CONNEXION INTERNET?**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	OUI	89	86,4
	NON	14	13,6
	Total	103	100,0

D'après ce tableau, sur 103 répondants, 89 Personnels affirment que chaque ordinateur possède d'une connexion internet pour un pourcentage de 86,4%. 14 autres ont répondu négativement qu'ils ne disposent pas de connexion internet. Pour un pourcentage de 13,6%. Enfin à la délégation régionale MINFOPRA Sud. La majorité des agents disposent d'une connexion internet. Dans leur bureau. Soit 86,4%.La visualisation est sur la figure ci-dessous.

**CHAQUE ORDINATEUR DE BUREAU DANS VOTRE
SERVICE DISPOSE T-IL D'UNE CONNEXION INTERNET?**

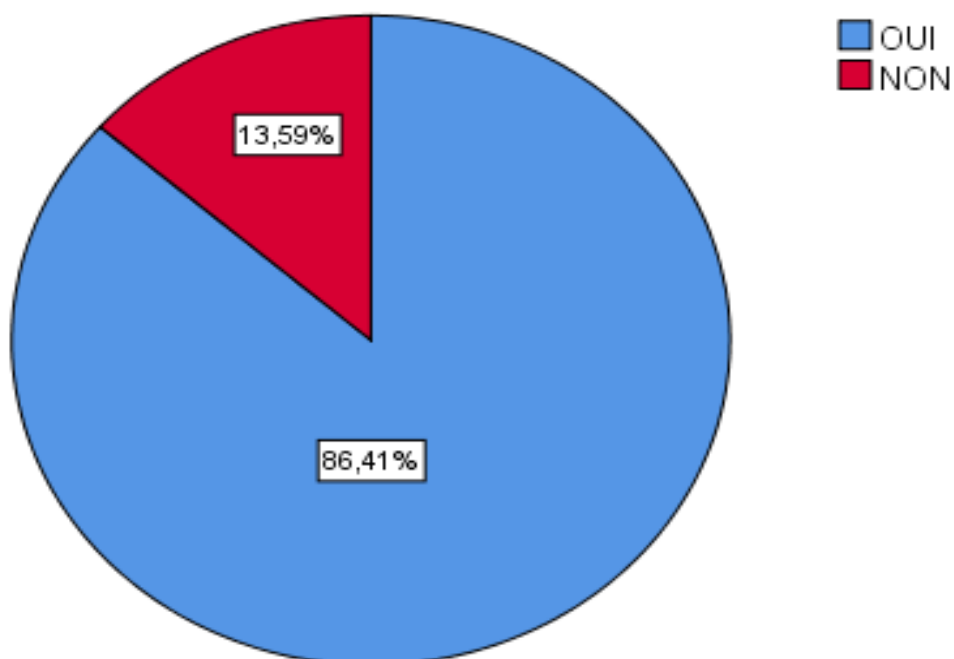


Figure 9 Répartition dans chaque service Disposant d'une connexion internet

Tableau 12 Administration possédant un site web

Q9- VOTRE ADMINISTRATION POSSEDE t-elle UN SITE WEB?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	OUI	103	100,0

D'après ce tableau, sur 103 répondants, tout le monde est d'accord selon laquelle leur administration possède un site web. Soit 100%

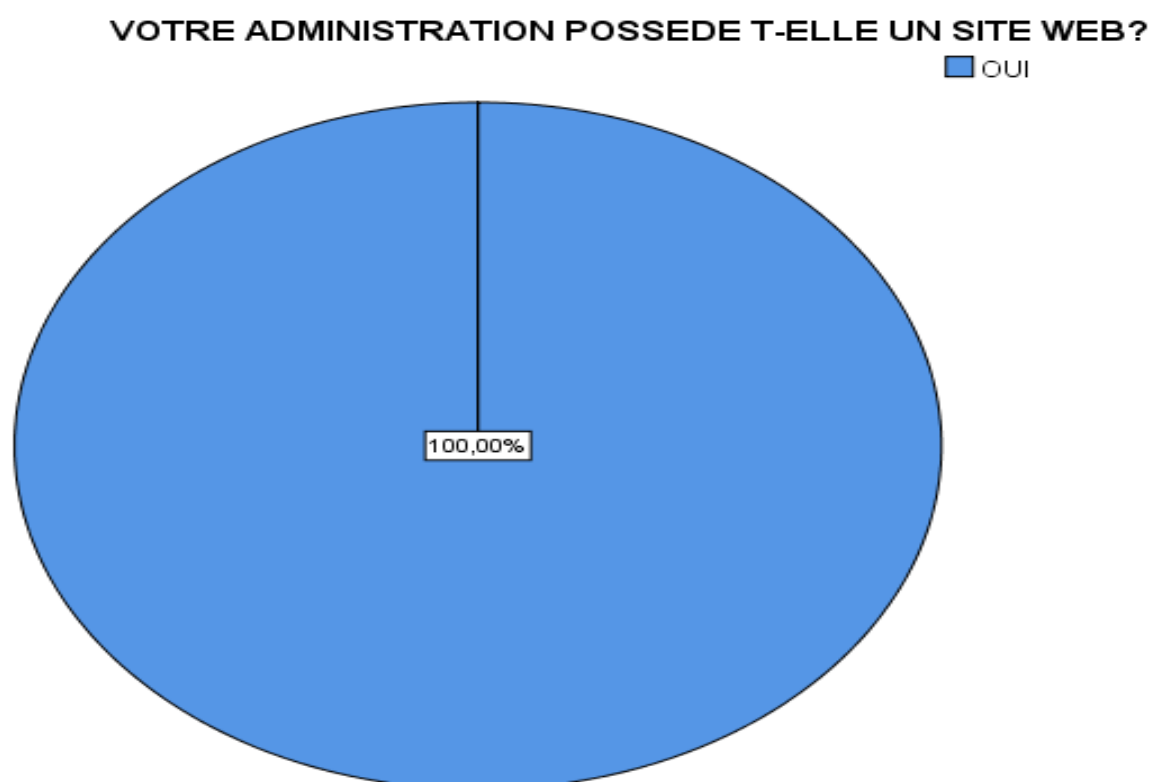


Figure 10 Administration possédant un site web

II- IMPACT DE L'UTILISATION DES TIC DANS L'ADMINISTRATION

Tableau 13 répartition du personnel sur leur point de vue sur l'efficacité des TIC dans l'administration

**Q10-L'UTILISATION DES TIC AMELIORE-t-IL L'EFFICACITE DU
TRAVAIL DANS VOTRE ADMINISTRATION?**

	Fréquence	Pourcentage
Valide	73	70,9
1	23	22,3
2	7	6,8
Total	103	100,0

D'après ce tableau sur 103 répondants, 73 personnels affirment que les TIC améliorent l'efficacité du travail dans l'administration. Soit 70,9%. Et 7 autres soit 6,8% ont dit non, les 23 autres sont neutres. La visualisation est sur la figure ci-dessous.

**L'UTILISATION DES TIC AMELIORE T-IL L'EFFICACITE DU TRAVAIL DANS
VOTRE ADMINISTRATION?**

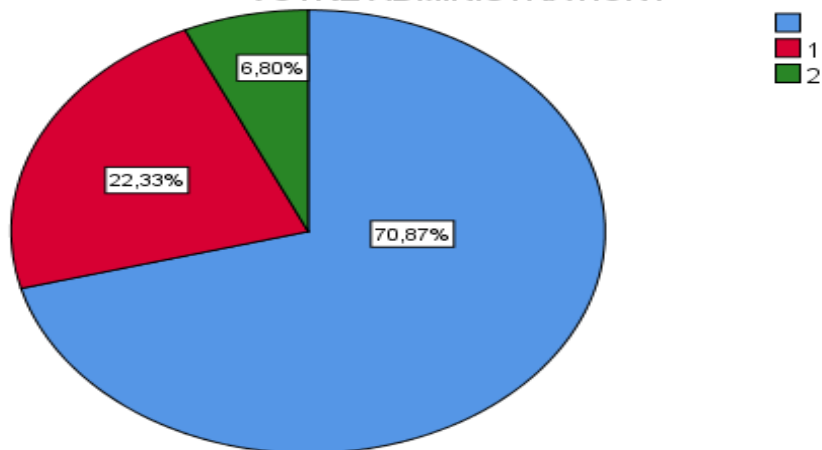


Figure 11 répartition du personnel sur leur point de vue sur l'efficacité des TIC dans l'administration

Tableau 14 répartition personnel sur leur point de vue sur traitement des dossiers

Q11-LE TRAITEMENT DES DOSSIERS SUR SUPPORT NUMERIQUE EST - IL PLUS FACILE QUE LE TRAITEMENT DES DOSSIERS SUR SUPPORT PHYSIQUE?

	Fréquence	Pourcentage
Valide	73	70,9
1	19	18,4
2	11	10,7
Total	103	100,0

D'après ce tableau sur 103 répondants, 73 personnels affirment que le traitement des dossiers sur support numérique est plus facile que le traitement des dossiers sur support physique. Soit 70,9%. Et 19 autres soit 18,4% ont dit non. Les 11 autres sont neutres soit 10,7% La visualisation est sur la figure ci-dessous.

LE TRAITEMENT DES DOSSIERS SUR SUPPORT NUMERIQUE EST - IL PLUS FACILE QUE LE TRAITEMENT DES DOSSIERS SUR SUPPORT PHYSIQUE?

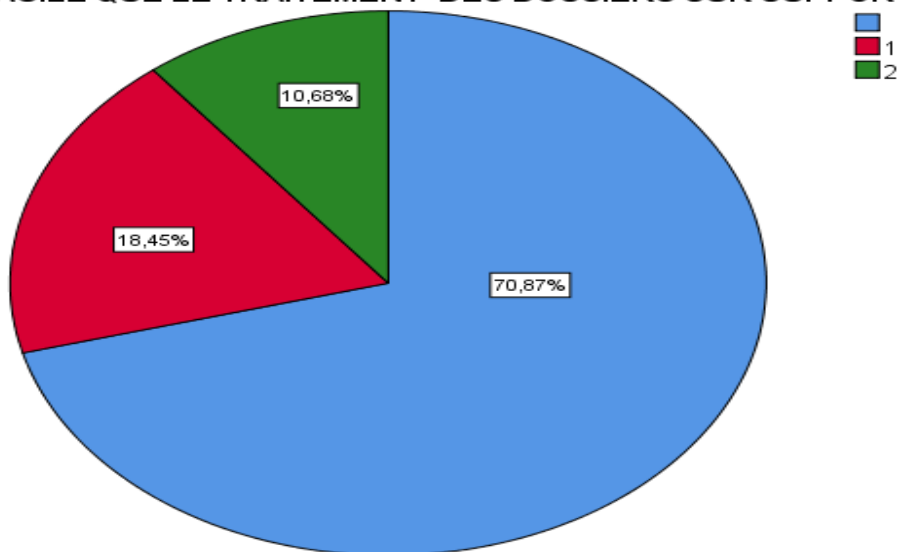


Figure 12 répartition du personnel sur leur point de vue sur traitement des dossiers

Tableau 15 répartition du personnel rencontrant des difficultés lors de l'utilisation des TIC

Q12-RENCONTREZ-VOUS SOUVENT DES DIFFICULTES LORS DE L'UTILISATION DES TIC DANS VOTRE ADMINISTRATION ?

	Fréquence	Pourcentage
Valide	73	70,9
1	26	25,2
2	4	3,9
Total	103	100,0

D'après ce tableau sur 103 répondants, 73 personnels affirment qu'ils rencontrent des difficultés lors de l'utilisation des TIC soit 70,9%. Et 26 autres ne rencontrent pas de difficultés soit 25,2%. Les 4 autres soit 3,9% sont neutres. La visualisation est sur la figure ci-dessous.

RENCONTREZ VOUS SOUVENT DES DIFFICULTES LORS DE L'UTILISATION DES TIC DANS VOTRE ADMINISTRATION ?

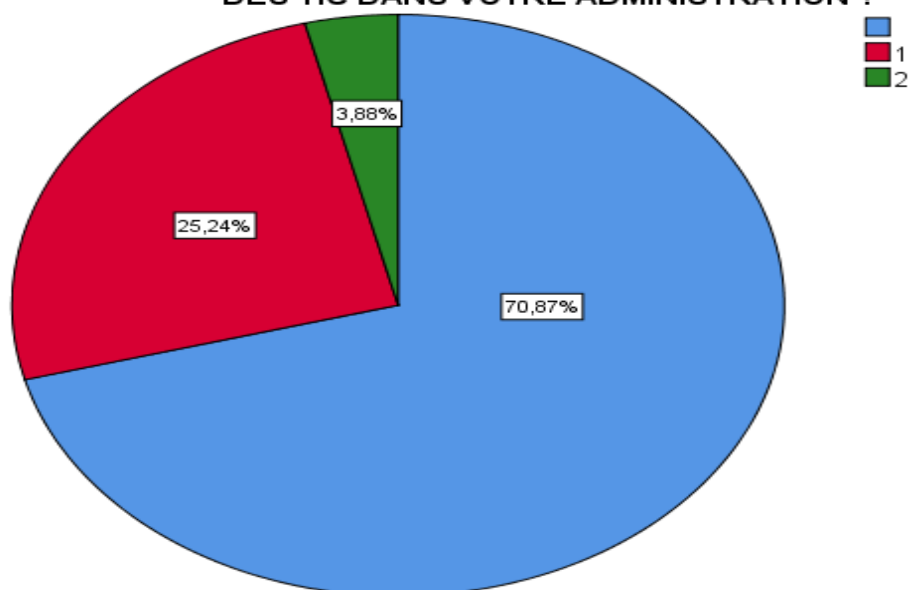


Figure 13 répartition du personnel rencontrant des difficultés lors de l'utilisation des TIC

4.2 Vérification des hypothèses

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

- *Hypothèse 1: il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives;*

La mesure de cette dépendance est tributaire à d'un test mettant en relation les différentes variables. Pour la vérifier, nous avons croisé la variable chaque ordinateur de bureau dispose-t-il d'une connexion internet ? Et la variable le traitement des dossiers sur support numérique est-il plus facile que le traitement des dossiers sur support physique ? De ce fait, le tableau qui en résulte est le suivant :

Tableau 16 Tableau croisé entre Q8 et Q11

**Tableau croisé CHAQUE ORDINATEUR DE BUREAU DANS VOTRE SERVICE
DISPOSE-t-IL D'UNE CONNEXION INTERNET? * LE TRAITEMENT DES
DOSSIERS SUR SUPPORT NUMERIQUE EST - IL PLUS FACILE QUE LE
TRAITEMENT DES DOSSIERS SUR SUPPORT PHYSIQUE?**

Effectif

		LE TRAITEMENT DES DOSSIERS SUR SUPPORT NUMERIQUE EST - IL PLUS FACILE QUE LE TRAITEMENT DES DOSSIERS SUR SUPPORT PHYSIQUE?			Total
		1	2		
CHAQUE ORDINATEUR DE BUREAU DANS VOTRE SERVICE DISPOSE-t-IL D'UNE CONNEXION INTERNET?	OUI	67	13	9	89
	NON	6	6	2	14
Total		73	19	11	103

Tests du khi-carré

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	7,225 ^a	2	,027
Rapport de vraisemblance	6,276	2	,043
N d'observations valides	103		

a. 2 cellules (33,3%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,50.

Mesures symétriques

		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	,265	,027
	V de Cramer	,265	,027
	Coefficient de contingence	,256	,027
N d'observations valides		103	

Démarche d'analyse adoptée:

Etape 1 :

Soient les hypothèses suivantes :

H0 = hypothèse nulle (il existe une relation d'indépendance l'utilisation des TIC et La simplification des procédures administratives)

Ha = Hypothèse alternative (il existe une relation de dépendance l'utilisation des TIC et La simplification des procédures administratives)

Etape 2 :

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

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

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

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

$$1*1=1$$

Etape 3 : Statistique utilisée

Si l'effectif théorique est : $X_{ij} = \frac{X_i Y_j}{N}$

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

Avec X_{ij} = l'effectif théorique

X'_{ij} = l'effectif observé

Etape 4 : Règle de décision

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

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

Etape 5 : Décision

Dans notre tableau de khi-deux, Le seuil de signification est de $0,027 < 0,05$

Donc, nous rejetons H_0 et acceptons H_a .

Etape 6 : Conclusion

Il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives;

- **Hypothèse 2:** *la fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique ;*

La vérification de cette deuxième hypothèse se fait en mettant en relation les variables utilisez-vous chaque fois l'outil informatique dans votre bureau ? Et l'utilisation des TIC améliore-t-il l'efficacité du travail dans votre administration ? , le tableau qui en résulte est le suivant :

Tableau 17 Tableau croisés entre Q6 et Q10

Tableau croisé UTILISEZ-VOUS CHAQUE FOIS L'OUTIL INFORMATIQUE DANS VOTRE BUREAU? * L'UTILISATION DES TIC AMELIORE-t-IL L'EFFICACITE DU TRAVAIL DANS VOTRE ADMINISTRATION?

Effectif

		L'UTILISATION DES TIC AMELIORE-t-IL L'EFFICACITE DU TRAVAIL DANS VOTRE ADMINISTRATION?			Total
		1	2		
UTILISEZ-VOUS CHAQUE FOIS L'OUTIL INFORMATIQUE DANS VOTRE BUREAU?	OUI	66	14	3	83
	NON	7	9	4	20
Total		73	23	7	103

Tests du khi-carré

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	16,586 ^a	2	,000
Rapport de vraisemblance	14,918	2	,001
N d'observations valides	103		

a. 2 cellules (33,3%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,36.

Mesures symétriques

		Valeur	Signification approximative
Nominal par Nominal	Phi	,401	,000
	V de Cramer	,401	,000
	Coefficient de contingence	,372	,000
N d'observations valides		103	

Démarche d'analyse adoptée:

Etape 1 :

Soient les hypothèses suivantes :

H₀ = hypothèse nulle (il existe une relation d'indépendance la fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique)

H_a = Hypothèse alternative (il existe une relation de dépendance la fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique)

Etape 2 :

Seuil de signification $\alpha = 0,05$

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

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

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

$$1*1=1$$

Etape 3 : Statistique utilisée

Si l'effectif théorique est : $X_{ij} = \frac{X_i Y_j}{N}$

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

Avec X_{ij} = l'effectif théorique

X'_{ij} = l'effectif observé

Etape 4 : Règle de décision

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

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

Etape 5 : Décision

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

Donc, nous rejetons H_0 et acceptons H_a .

Etape 6 : Conclusion

La fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique ;

CHAPITRE 5 : INTERPRÉTATION ET DISCUSSION DES RÉSULTATS

La vérification, l'interprétation et la discussion des résultats précèdent l'analyse des données statistiques de l'étude. Cette étude s'est appuyée sur deux modes opératoires au niveau de l'analyse de données qui se veulent purement qualitatives. Le premier mode a relevé de l'analyse descriptive des résultats. Elle s'est effectuée par une représentation observable sur des tableaux des camemberts, véritables instruments description qualitative. Le deuxième mode opératoire s'est appuyé sur l'analyse corrélationnelle qui visait le test du Kh2 relatif à la relation entre les variables mis en expérimentation.

5.1 Interprétation des hypothèses de l'étude.

HS1- il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives ;

HS2- La fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique ;

- **l'utilisation des TIC**

Cette variable est la variable indépendante de l'hypothèse secondaire 1. Elle s'est opérationnalisée en deux indicateurs qui ont permis de formuler les items du questionnaire. Elle est également le premier thème dudit questionnaire. Il a été expérimenté auprès de 103 participants qui ont chacun de façon mitigé, donné leur avis. Lesdits avis ont été matérialisés dans un tableau de contingence qui ressort la totalité des manifestations comportementales des répondants à ce sujet. A propos, sur 103 répondants ,89 ont répondu par la modalité « Oui ». 14 ont dit « non » Cet indice relève la pertinence du choix des indicateurs. En d'autres termes, l'utilisation des TIC permet la simplification des procédures administratives. Ainsi dans notre questionnaire effectué à la délégation régionale du MINFOPRA Sud nous avons constaté que c'est grâce à la connexion internet que les agents travaillent plus rapidement et dans les délais le tout pour la satisfaction de l'utilisateur.

Au regard de ces tableaux, il ressort que le degré de liberté (ddl) est égal à 1 c'est à dire que $(n-1)(c-1) = 1$ avec n = nombre de lignes et c = nombre de colonnes. Ceci montre

qu'il y a une relation significative entre les variables croisées. La probabilité de 0,027 inférieur à 0,05 montre que les écarts constatés entre les modalités sont trop faibles pour être dû au simple fait du hasard. Ce qui veut dire que le fait qu'on utilise la connexion internet à la délégation régionale le traitement des dossiers devient très efficace. Toutefois, le coefficient de contingence de 0,25 traduit une liaison intense entre les variables. Le phi de 0,26 positif et tendant vers 1/2 montre que avec les TIC, le travail dans l'administration est plus commode. Cependant, compte tenu des valeurs des indices sus analysées, nous pouvons dire que notre hypothèse selon laquelle : il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification ses procédures administratives est validée.

- **La fréquence d'utilisation des TIC**

Cette variable est la variable indépendante de l'hypothèse secondaire 2. Elle s'est opérationnalisée en trois indicateurs qui ont permis de formuler les items du questionnaire. Elle est également le premier thème de dudit questionnaire. Il a été expérimenté auprès de 30 participants qui ont chacun de façon mitigé, donné leur avis. Lesdits avis ont été matérialisés dans un tableau de contingence qui ressort la totalité des manifestations comportementales des répondants à ce sujet. A propos, sur 103 répondants ,83 ont répondu par la modalité « Oui ». 20 ont dit « non » Cet indice relève la pertinence du choix des indicateurs. En d'autres termes, le fait d'utiliser les TIC chaque jour permet d'obtenir un bon rendement dans l'administration. Ainsi dans notre questionnaire effectué à la délégation régionale du MINFOPRA Sud nous avons constaté que les agents publics travaillent sur des ordinateurs couramment notamment le traitement des courriers. Ils utilisent les logiciels tels que Sigipes, word, Excel et PowerPoint pour ne citer que ceux-là.

Au regard de ces tableaux, il ressort que le degré de liberté (ddl) est égal à 1 c'est à dire que $(n-1)(c-1) = 1$ avec n = nombre de lignes et c = nombre de colonnes. Ceci montre qu'il y a une relation significative entre les variables croisées. La probabilité de 0,000 inférieur à 0,05 montre que les écarts constatés entre les modalités sont trop faibles pour être dû au simple fait du hasard. Ce qui veut dire que le fait d'utiliser les outils des TIC fréquemment à la délégation régionale MINFOPRA SUD a une influence dans la performance organisationnelle. Toutefois, le coefficient de contingence de 0,3 traduit une liaison intense entre les variables. Le phi de 0,4 positif montre qu'avec le personnel utilisant les outils de TIC au quotidien, améliore l'efficacité du travail dans l'administration. Cependant, compte tenu des valeurs des indices sus analysées, nous pouvons dire que notre hypothèse selon laquelle :

La fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique est validée.

5.2 Discussion des résultats

L'objectif de cette étude était de montrer que à l'ère du numérique l'utilisation des TIC n'est plus qu'à démontrer. Les agents publics doivent s'arrimer à l'usage et à l'optimisation des outils des TIC. Notamment le personnel de la délégation régionale MINFOPRA Sud. Beaucoup d'administrations tardent à se mettre en route vers le numérique surtout que nous parlons maintenant de l'administration électronique. Cette étude consiste donc à poursuivre les réformes prises par le gouvernement dans les années 1990 à doter les différentes administrations des équipements informatiques. Afin que nous ayons une administration publique plus performante. Ainsi donc **CANDIARD**, pense que : « le courrier électronique apparait comme le moyen approprié pour simplifier l'échange d'information et de faciliter le contact entre les usagers et l'administration »

Pour parvenir à l'expérimentation, c'est-à-dire soumettre les hypothèses à la rigueur de l'expérimentation scientifique, l'étude s'est endossée sur la théorie structurationniste. Selon **ORLIKOWSKI** (2000, p.9), la technologie n'est pas seulement un artefact technique mais aussi une « technologie en pratique ». Elle est « en actée » par les acteurs, c'est-à-dire mise en scène ou activée.

Au regard des fondements de la théorie structurationniste, l'utilisation d'internet à la délégation impact sur la rapidité dans le traitement des dossiers. A cet effet le Khi2 a permis de voir le degré de liberté $ddl = (2-1) (2-1) = 1$ avec $\alpha = 0.05$, or le $Khi2=0,027 < 0,05$ donc H_0 rejetée et H_a acceptée ce qui traduit statistiquement qu'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives. Ces indicateurs sont entre autres suivi des actes de carrière et d'intégration en ligne, déroulements des oraux des concours administratifs par vidéo conférence.

Par ailleurs, La deuxième variable expérimentée au travers de la théorie emprunté et du Khi2 opérationnalisé à l'échelle statistique, a également permis de manipuler les cinq items qui ont été opérationnalisés. Cette variable est l'usage de l'outil informatique en permanence qui a une influence sur l'efficacité du travail dans l'administration. Il en ressort que le degré de liberté a été de $ddl= 1$ et $\alpha = 0.05$, le $Khi\ carré=0,000 < 0,05$. En calculant le $Kh2$ partiel à

chaque indicateur, Ce qui a permis de conclure en définitif que ; La fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique ;

- **Les suggestions**

Cette partie du travail nous permet de contribuer en vue de trouver des solutions au problème posé. À l'issue de la présente étude, portant sur: *Utilisation des TIC et modernisation de l'administration publique au Cameroun : cas de la délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du sud*. Nos recommandations sont à l'endroit du personnel administratif, Au gouvernement, aux usagers.

- Au personnel administratif

Le numérique étant une réalité dans le monde il est donc impératif que le personnel administratif de l'administration puisse s'arrimer à l'usage des TIC afin de réduire la fracture numérique, et d'avoir des agents publics bien outillés à l'usage du numérique qui a des impacts notamment la réduction de la charge du travail, le télétravail , le traitement rapide des dossiers avec le logiciel Sigipes 1 et 2 . Si nous voulons avoir une administration publique moderne, les agents publics en général et le personnel de la délégation régionale MINFOPRA Sud doivent comprendre l'urgence d'apprendre à manipuler les outils TIC afin d'avoir une administration publique plus performante et plus résiliente.

- Au gouvernement

À l'ère de la mondialisation ou le numérique a pris du dessus, le gouvernement doit se soumettre à l'usage des TIC qui est un gage pour le développement afin d'atteindre l'émergence prescrit par le Chef de l'Etat en 2035. Pour cela il faudrait que le gouvernement puisse former le personnel à l'utilisation des TIC, en organisant des recyclages sur l'utilisation des logiciels tels que word, Excel, PowerPoint, Sigipes. Le gouvernement doit doter le personnel des équipements informatiques de derniers cris notamment des ordinateurs high-tech pour faciliter le travail et la rapidité dans le traitement des dossiers, notons aussi que le gouvernement à travers les opérateurs de téléphonies doivent signer des partenariats pour doter les services publics d'une connexion internet à haut débit. C'est ainsi que nous parlerons d'une administration électronique ou e-administration.

➤ Aux usagers

Nous suggérons aux usagers notamment les fonctionnaires, les particuliers qu'ils peuvent se connecter désormais sur les plates-formes du MINFOPRA les candidats aux différents concours peuvent également faire les oraux via visioconférence afin de gagner en temps et en termes de cout de déplacement. Tous ces canaux sont dus à l'avancé de la technologie numérique.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Comme toute recherche scientifique, cette recherche ne s'est pas faite ex nihilo. Nous avons été influencés par plusieurs constats de recherche entre autres : les expériences vécues dans nos familles, à l'école, dans les rues, les recherches antérieures à notre thème, les échanges d'idées avec nos camarades et l'observation de notre entourage.

C'est ainsi que notre recherche a porté sur le titre : *Utilisation des TIC et modernisation de l'administration publique au Cameroun : cas de la délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du sud*. La question centrale qui a guidée cette étude a été formulée comme suit : Existe-t-il un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation dans l'administration publique? La réponse anticipée à cette question a constitué notre hypothèse générale à savoir : Il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation de l'administration publique au Cameroun. L'opérationnalisation de cette hypothèse générale a permis d'obtenir deux hypothèses de recherche fondées théoriquement :

HR1 : il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives ;

HR2 : La fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique ;

Après l'exploration de ces différentes sources d'information, nous avons fait le constat que nombreux sont les agents publics qui ne savent pas se servir de l'outil du numérique, le taux d'utilisation des TIC reste faible dans l'administration, beaucoup d'administrations ne sont pas dotées d'équipement informatique. Une étude préalable des concepts dans leur contenu était importante dans la première partie.

La deuxième partie de notre travail a consisté à vérifier les hypothèses. Après avoir défini la population concernée et circonscrit l'échantillon, nous nous sommes attelée à choisir les méthodes d'enquête et de traitement des données. La délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du sud a constitué notre échantillon. Nous avons eu un échantillon de 103 répondants. Sur 110 questionnaires représentant l'effectif total du personnel de la délégation régionale MINFOPRA Sud.

Ainsi donc, dans le cadre de notre étude, nous avons mis en évidence la relation entre les outils des TIC et son impact dans l'administration. La méthode d'enquête a été non expérimentale car nous nous sommes contentés d'observer simplement sans intervenir dans le

déroulement des événements. Notre travail avait deux variables à savoir l'utilisation des TIC comme variable indépendante et modernisation de l'administration publique pour la variable dépendante. Les techniques de recherche et les instruments de collecte des données ont été l'observation et le questionnaire. Les différents résultats de nos investigations ont été exposés après le traitement des données au chapitre 4. Et au chapitre 5 nous avons interpréter les résultats. En effet, la première hypothèse selon laquelle il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la simplification des procédures administratives est vérifiée de même que celle relative à La fréquence d'utilisation des TIC influence positivement le rendement dans l'administration publique. Au regard des résultats obtenus, nous pensons que grâce à l'utilisation des TIC il Ya une rapidité dans le traitement des dossiers, il Ya moins d'encombrement dans les couloirs des services publics. Les documents sont plus sécurisés, nous avons également une dématérialisation et une simplification des procédures administratives. En ce qui concerne l'organisation, les TIC ont contribué d'une façon considérable dans l'amélioration des compétences malgré l'insuffisance des programmes de formation et des stages qui accompagnent l'implantation des TIC. Ces technologies ont permis également une plus grande fiabilité de l'information, via la facilitation d'échanges, l'explicitation et du partage des informations et des connaissances. Pour ce qui est des prestations des services, les TIC ont permis la réduction des délais des réponses.

Toutefois, les résultats obtenus dans cette étude doivent être relativisés compte tenu du contexte dans lequel elle a été menée. D'abord, la taille de la population par rapport à l'ensemble des personnels des différentes administrations en général et de la délégation régionale du MINFOPRA Sud en particulier ; cela insinue que les résultats obtenus peuvent ne pas refléter la réalité des personnels administratifs au Cameroun. Ensuite, notre questionnaire étant constitué en majorité des questions fermées et s'adressant aux personnels de la délégation régionale, la fiabilité des informations fournies n'est pas toujours celle qui existe effectivement. Les résultats obtenus au terme de cette étude restent assez importants et sont conformes à notre objectif qui était de montrer qu'il existe un lien entre l'utilisation des TIC et la modernisation dans l'administration publique.

Limites de la recherche :

Tout au long de notre recherche, nous avons eu beaucoup de difficultés, à savoir :

- Le refus de répondre : Il se matérialise par les non réponses et donc la diminution de notre échantillon ;
- La réticence de certains personnels de la délégation ;
- L'absence prolongée de certains personnels de la délégation.

SOURCES ET RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. OUVRAGES

- **Abdelkader Djeflat.** Rôle et place des TIC dans une économie fondée sur la connaissance. *In Le Maghreb dans l'économie numérique*, Maisonneuve-Larose, p. 239-256, 2007. ;
- **Adel Ben Youssef et Hatem M'Henni :** Les effets des technologies de l'information et de communication sur la croissance économique, 2004. ;
- **Ahmed Bouyacoub** « Investissements massifs pendant cinquante ans, pour quelle croissance ? » Les cahiers du CREAD n°100-2012 ;
- **Ahmed Bouyacoub,** « Quel développement économique depuis 50 ans ? », Méditerranée 2012/2 (N°81), p. 83-102. DOI 10.3917/come.081.0083 ;
- **Ahmed Dahmani,** « L'EXPÉRIENCE ALGÉRIENNE DES RÉFORMES PROBLEMATIQUE D'UNE TRANSITION » Annuaire de l'Afrique du Nord, tome XXXVII, 1998, CNRS ÉDITIONS A L'ECONOMIE DE MARCHE ;
- **Mohammed DJELTI** « Implantation de l'Internet en Algérie » Enjeux et Perspectives mémoire de magister soutenu 2008 à l'université d'Oran ;
- **MOKRANE Ali** Diffusion et impacts des Technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empiriques du cas de l'industrie manufacturière algériennes. Thèse de doctorat soutenue en 2015 à l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ;
- **Mourad OUCHICHI** « L'obstacle politique aux réformes économiques en Algérie. » Thèse de doctorat soutenue le 26 mai 2011 Université Lumière Lyon 2 ;
- **Moussa Zouaoui** « L'impact de l'action de l'état sur le développement économique en Algérie (1962-2000) » Thèse de doctorat soutenue en 2006 Université Mentouri Constantine. ;
- **Nicolas Pasquet.** « Pour une compréhension complexe des processus de bifurcation technologique : le temps-devenir : le cas de l'énergie solaire photovoltaïque » Thèse

de doctorat en Sciences de gestion. Sous la direction de Thomas Durand. Soutenue en 2002. À Châtenay-Malabry, Ecole Centrale de Paris ;

- **OUKACI née LACEB DAHBIA** « Mise à niveau et problématique de compétitivité dans la démarche stratégique de l'entreprise algérienne face à l'économie de marché ».Thèse de doctorat en sciences économiques, Université MOULOUD MAMMERI DE TIZI OUZOU, soutenue le 05-11-2014 ;
- **OUYAHIA Zoubida**« La fidélisation des ressources humaines et son impact sur la performance de l'entreprise » Thèse soutenue 17-06-2014 Université d'Oran. ;
- **Rym BOUCHELIT**, « les perspectives de e-banking dans la stratégie e-Algérie 2013 » Thèse soutenue à l'Université Abou BekrBelkaid –Tlemcen 2015 ;
- **Tabet Aoul Mme née LachachiWassila**« l'influence des valeurs et de l'environnement sur l'orientation stratégique de l'entrepreneur privé algérien .étude exploratoire » Thèse de doctorat soutenue à l'université AboubakarBelkaid de Tlemcen(2006) ;

2. Thèses et Mémoires

- La perception des utilisateurs des TIC dans le cadre de l'administration communicante par **AHMAN Arbi et MOUNI Ben Khaled** (2007) ;
- Le rôle des TIC dans l'administration Publique (20 Février 2012) **Benoit MBENDA** ;
- Les nouvelles organisations et transformations du travail : les métiers faces aux nouvelles technologies de l'information et de la communication par **Michel Mathieu SUNGU, MUANDA NTELA** Université Protestante au Congo LICENCE 2006 ;
- Thèse de **Mohamed DJELTI** (2008) apport des TIC et d'internet dans le développement des entreprises algériennes : étude de Cas ;

3. ARTICLES ET PERIODIQUES

- **BENHOZI (P.)** «Relations inter-entreprises et nouveaux modèles d'affaires» séance du 28 mars 2001, paru dans la «Revue Sociologie Économique», volume 52, octobre 2001. ;

- **BIGOT (R.)**, « Baromètre de la diffusion des nouvelles technologies en France », document réalisé à la Demande du Conseil Général des Technologies de l'Information, novembre 2001
- . CETTE (G.), **MAIRESSE (J.)** et **KOCOGLU (Y.)**, « La diffusion des technologies de l'information et de la communication en France : mesure et contribution à la croissance », in « L'économie de la nouvelle économie », rapport du Conseil d'analyse économique. ;
- . Le Point Magazine, mai 2003. ;
- . ZMIRO (D.), Note DIGITIP n° STSI/SDPP/2000 du 14/11/2000, note pour la directrice générale «Comparaison des résultats de l'étude du BIPE sur l'impact des technologies de l'information sur l'emploi et les travaux du Conseil d'analyse économique sur la nouvelle économie», Paris, 2000. ;
- . An international benchmarking study - Spectrum Strategy Consultants (mai 1999).et NOP pour le Département ministériel du commerce et de l'industrie britannique. ;
- . Arrêt Cour de Cassation 17 mai 2005, Bull. civ. V, n° 165. ;
- . Convention collective de travail n° 81 du 26 avril 2002, conclue au sein du Conseil national du Travail, relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau ;
- . Dictionnaire informatique ;.
- . Le droit pénal congolais et la criminalité de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) », mémoire défendue par Me Manasi N'kusuKaleba Raymond de Bouillon, Université de Kinshasa, Septembre 2006. ;
- . Loi n°015/2002 du 16 octobre 2002 portant Code du Travail », Journal Officiel, numéro spécial du 25 octobre 2002, 43ème année.
- . Loi n° 92-1446 du 31 décembre 1992, portant code de Travail Français. ;
- . Lettre EMERIT, Premier trimestre 2003, Paris 2003. ;
- . Rapport Hillmeyer : Mission parlementaire transport routier des marchandises, Paris, Février 2004, P 152 ;

4. WEBOGRAPHIE

- . http://www.adbs.fr/site/emploi/guide_emploi/teletravail.php;
- . <http://www.anact.fr/pdf/teletravail.pdf>;
- . <http://www.cigref.fr/ressourcehumaines.html>;
- . <http://www.internet-juridique.com/>;
- . <http://www.itc.com/>;
- . <http://www.foruminternet.org/actualites/lire.phtml?id=787>;
- . <http://www.journaldunet.com/management/0409/040950>;
- . http://www.laconscience.com/article.php?id_article=5078;
- . <http://www.netpme.fr/dossiers-drh/915-teletravail-organisation>;
- . <http://www.telecom.gouv.fr>;
- . <http://www.teletravailonline.com/documentations.php?action>;
- . <http://www.wsisdrc.gn.apc.org>;

5- SOURCES ORALES

EBALE JACQUES	36 ans	Chef Service Fichier	De Du	Délégation Minfopra Sud	Ebolowa le 16 avril 2021
MBATONGA JOSEPH	45 ans	Délégué Régional		Délégation Minfopra Sud	Ebolowa le 16 avril 2021
NDONGO ANDRE	44 ans	Bureau Courrier	Du	Délégation Minfopra Sud	Ebolowa le 16 avril 2021

ANNEXES

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix-Travail-Patrie

UNIVERSITE DE YAOUNDE I

ECOLE NORMALE SUPERIEURE
D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE

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



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace-Work-Fatherland

UNIVERSITY OF YAOUNDE I

HIGHER TECHNICAL TEACHER'S
TRAINING COLLEGE

DEPARTMENT OF INNOVATION,
COMMERCIAL, TECHNICS AND
INDUSTRIALIZATION

AUTORISATION DE RECHERCHE

Je soussigné, **Dr SAMBA Michel Cyrille**, Chef de Département de l'innovation des techniques commerciales et de l'industrialisation Autorise l'étudiant MANGAN TONGUI MICHAEL, Matricule 19W1169 inscrit en cinquième année, filière Communication administrative à mener une recherche sur le sujet intitulé « *Utilisation Des TIC Et Modernisation De L'administration Publique Au Cameroun : Cas De La Délégation Régionale De La Fonction Du Publique Et De La Réforme Administrative Du Sud* » En foi de quoi la présente autorisation lui est délivrée pour servir et valoir ce que de droit./

Fait à Ebolowa le

06 MAI 2021

Le Chef de Département



QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX PERSONNELS DE LA DÉLÉGATION
RÉGIONALE DU MINFOPRA SUD

Dans le cadre de la rédaction de notre travail de fin d'étude du second cycle de l'Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Technique, pour l'obtention du DIPET II, nous avons choisi le thème : « *Utilisation des TIC et modernisation de l'administration publique au Cameroun : cas de la délégation régionale de la fonction publique et de la réforme administrative du sud* » Nous vous prions de bien vouloir remplir ce questionnaire .

En vous garantissant de la stricte confidentialité de vos réponses, nous vous remercions d'avance de votre précieuse participation.

IDENTIFICATION

1. Genre

Masculin Féminin

2. Votre âge ?

25-30 ans 30-35 ans 35 ans

3. A quelle Fonction appartenez-vous ?

Chef de service Chef de bureau agent de bureau
 Sous-directeur Directeur

Autres à préciser _____

4. Quelle est votre niveau hiérarchique ?

Cadre supérieur Cadre agent d'exécution

Autres à préciser _____

I. UTILISATION DES TIC DANS L'ADMINISTRATION

5. Disposez-vous d'un ordinateur dans votre service ?

Oui Non

6. Utilisez-vous chaque fois l'outil informatique dans votre bureau ?

Oui Non

7. connaissez-vous utiliser les logiciels suivants ?

Word Excel PowerPoint

Cocher la case correspondante !!

Autres à préciser _____

8. Chaque ordinateur de bureau dans votre service dispose-t-il une connexion internet ?

Oui Non

Si oui quel type de réseau utilisez-vous _____

Exemple de réseau : Wifi, Camtel, filaire, Orange, MTN

9. Votre administration possède-t-elle un site web ?

II. IMPACT DE L'UTILISATION DES TIC DANS L'ADMINISTRATION

10. L'utilisation des TIC améliore-t-il l'efficacité du travail dans votre administration ?

Oui Non

11. Le traitement des dossiers sur support numérique est-il plus facile que le traitement des dossiers sur support physique ?

Oui Non

12. Rencontrez-vous souvent des difficultés lors l'utilisation des TIC dans votre administration ?

Oui Non

Si oui lesquelles _____

III. SUGGESTIONS

13. Que suggérez-vous pour moderniser davantage l'administration publique grâce à l'utilisation des TIC ?

Nous vous remercions de votre participation !!

Photo 1 Délégation régionale MINFOPRA SUD



Source : Mangan , Ebolowa le 16 Avril 2021

Image 3 un écran d'ordinateur



Image 4 une souris



Image 5 une tablette numérique



Source : Mangan , Ebolowa le 16 Avril 2021

Photo 2 salle multimédia de la Délégation régionale DU MINFOPRA Sud



Source : Mangan , Ebolowa le 16 Avril 2021

TABLE DES MATIÈRES

AVERTISSEMENT	i
REMERCIEMENTS	iii
LISTES DES TABLEAUX ET FIGURES	iv
ABRÉVIATION.....	v
AVANT-PROPOS	vi
RÉSUMÉ	vii
ABSTRACT	viii
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE DE L'ÉTUDE.....	4
1.1 Contexte et justification.....	4
1.2 Formulation du problème	10
1.2.1 Faits observés	10
1.2.2 Constats de l'étude	10
1.3 Questions de recherche.....	11
1.3.1 Question principale.....	11
1.3.2 Questions secondaires	11
1.4 Objectifs de recherche	11
1.4.1 Objectif général	11
1.4.2 Objectifs secondaires.....	11
1.5 Choix et intérêt	12
1.6 Délimitation de l'étude.....	12
1.6.1 Délimitation spatiale.....	13
1.6.2 Délimitation thématique	13
CHAPITRE 2 INSERTION THÉORIQUE DE L'ÉTUDE	14
2.1 Définition des concepts clés	14
2.1.1 TIC	14
2.1.2 Modernisation.....	17
2.1.3 Administration publique.....	18
2.2 Revue de la littérature.....	19
2.4 Hypothèses de recherche	27

**UTILISATION DES TIC ET MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU
CAMEROUN : CAS DE LA DÉLÉGATION RÉGIONALE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA
RÉFORME ADMINISTRATIVE DU SUD**

2.5	Définition des variables.....	28
2.6	Tableau synoptique.....	29
CHAPITRE 3 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE.....		30
3.1	Présentation de la la zone d'étude	30
3.3.1	Méthode d'échantillonnage	38
3.4	Processus d'analyse des données de l'enquête	41
3.5	Les programmes informatiques utilisés.....	43
CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET ANALYSE DES DONNÉES		45
4.1	Présentation descriptive des résultats	45
4.2	Vérification des hypothèses.....	57
CHAPITRE 5 : INTERPRÉTATION ET DISCUSSION DES RÉSULTATS		63
5.1	Interprétation des hypothèses de l'étude.	63
5.2	Discussion des résultats.....	65
CONCLUSION GÉNÉRALE		68
SOURCES ET RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES		71
ANNEXES		75
TABLE DES MATIÈRES.....		83