

# SOMMAIRE

INTRODUCTION

METHODOLOGIE

PARTIE I : CADRE THEORIQUE

CHAP I : APPROCHE SOCIOLOGIQUE

CHAP II : NOTIONS DE PERFORMANCE ET D'ORGANISATIONS

CHAP III : PRESENTATION DE LA FACULTE DEGS

PARTIE II : INTERPRETATION ET ANALYSE DES DONNEES

CHAP I : LES RESSOURCES DE LA FACULTE DEGS

CHAP II : LES INFLUENCES DE LA MONDIALISATION SUR LA FACULTE DEGS

CHAP III : ANALYSE DU CONTENU

PARTE III : PERSPECTIVES

CHAP 1 : PROBLEMES CONSTATES

CHAP 2 : RECOMMANDATIONS

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX, DES FIGURES ET DES ABREVIATIONS

ANNEXES

# INTRODUCTION

Depuis la création du monde jusqu'à nos jours, l'organisation reste et demeure un élément indispensable dans l'atteinte d'un objectif quelconque. En d'autres termes, pour mettre en place l'Univers, Dieu procédait étape par étape jusqu'au septième jour où il se reposa<sup>1</sup>. De plus, même dans la société traditionnelle comme le groupe primaire ou groupe restreint, nous pouvons affirmer à travers leur mode de vie que l'organisation existait déjà. Les gens de cette époque étaient solidaires et nouaient des relations vives et profondément affectives. En outre, de nombreuses pratiques et réalisations en témoignent comme l'art militaire qui introduit la spécialisation du travail via la mise en place de fonctions et d'unités spécialisées par tâches : Phalange, puis subdivisions en corps professionnels plus affinés tels qu'infanterie, cavalerie, mineurs, soutien logistique. L'effort de coordination n'est pas négligé. Ainsi, les techniques de siège mises au point par Vauban<sup>2</sup> démontrent une programmation des actions et une répartition des tâches propres à garantir le succès en limitant au maximum les pertes en vies humaines.

Pourtant, les nouvelles formes d'organisation du travail trouvent en premier lieu leur origine dans la crise du travail des années 1970. De nombreux salariés manifestent alors un rejet de l'organisation taylorienne du travail. S'accroissent alors absentéisme, turn-over, ce qui pousse les entreprises à revoir l'organisation du travail.

Donc, la question se pose : Pourquoi s'intéresse-t-on tant au thème « organisation » qui est néanmoins un domaine de la gestion ? Malgré tout, de nos jours, la Sociologie devrait s'orienter de plus en plus vers des objets beaucoup plus précis et quitter le domaine

---

<sup>1</sup> Bible. « Création de l'Univers », Genèse (Chap. 1-2).

<sup>2</sup>Sébastien Le Prestre, marquis de Vauban (le 15 mai 1633 - 30 mars 1707) est un homme à multiples visages : ingénieur, architecte militaire, urbaniste, ingénieur hydraulicien et essayiste français. Il est nommé maréchal de France par Louis XIV à la fin d'une carrière hyper-active.

des généralités. C'est ainsi que naissent des Sociologies partielles comme la Sociologie des organisations, Sociologie du travail, Sociologie des religions, Sociologie de la famille, Sociologie de l'éducation, Sociologie des mass-médias, Sociologie de la littérature, Sociologie politique, Sociologie du sport, Sociologie urbaine, Sociologie rurale, etc.

Et cela va de soi, si ce travail de recherche s'intitule : « ANALYSE DE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE D'UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE (Cas de la Faculté de Droit, d'Economie, de Gestion et de Sociologie de l'Université d'Antananarivo) ».

### CHOIX DU THEME

« Travail et organisation » vont toujours ensemble. Et un travail bien organisé débouche toujours sur la réussite. Donc, ces deux termes sont très indispensables pour le bon fonctionnement d'une administration que ce soit public ou privé. Ensuite, comme nous le savons déjà, un sociologue aime fouiner un peu partout pour faire son analyse. Et c'est ainsi que nous avons opté pour le thème « Organisation et travail au sein de l'administration de l'enseignement supérieur ».

En plus, nous sommes dans le laboratoire « Organisation et travail ». Alors, le choix du thème est ainsi logique. De plus, en termes d'Etudes Approfondies, c'est un sujet d'actualité très intéressant car cela touche la vie quotidienne de la société humaine comme le monde universitaire. En outre, nous pouvons bien appliquer les connaissances acquises depuis la première année et surtout durant ces deux dernières années d'études. En outre, on peut utiliser les idéologies de divers sociologues et théoriciens s'y rapportant comme le fonctionnalisme, la division du travail, le taylorisme, etc.

## CHOIX DU TERRAIN

La Faculté de Droit, d'Economie, de Gestion et de Sociologie est un établissement public ayant une forme d'organisation complexe qui est digne d'être étudiée en Sociologie et surtout en DEA. En d'autres termes, cette entité publique assume à la fois deux fonctions distinctes en l'occurrence la bonne marche de l'administration et surtout le bon fonctionnement de l'enseignement qui est sa première mission. Donc, c'est un endroit idéal pour notre recherche.

## PROBLEMATIQUE

Quels sont les moyens dont dispose la Faculté DEGS pour obtenir la performance ?

## HYPOTHESES

En général, la structure mise en place est quand même performant voire efficace malgré quelques lacunes.

La machine administrative et l'enseignement de la Faculté DEGS tourne normalement malgré l'insuffisance du budget de fonctionnement alloué à l'Université d'Antananarivo.

Les acteurs se sentent beaucoup plus motivés qu'auparavant.

Financièrement et matériellement, l'Administration et l'Enseignement de cet établissement n'ont pas souffert.

## OBJECTIFS

### Objectif général

Connaître la performance organisationnelle de la Faculté DEGS au niveau de l'administration et de l'enseignement.

### Objectif spécifique

Savoir la forme de l'organisation et le fonctionnement de cet établissement, l'implication de ses acteurs et l'accomplissement de ses objectifs en utilisant une approche sociologique appropriée.

# METHODOLOGIE

Comme dans toutes les autres sciences sociales, la méthodologie est la base des recherches en Sociologie. Pour pouvoir réaliser une enquête et surtout pour atteindre les objectifs fixés, il faut appliquer une bonne méthodologie. Elle utilise deux techniques différentes mais pourtant complémentaires en l'occurrence la technique qualitative et la technique quantitative.

De plus, nous avons adopté l'approche fonctionnaliste qui est l'essence même de la concrétisation de notre recherche. Alors, voici les processus que nous avons suivi dans la réalisation de notre enquête proprement dite (du début jusqu'à la fin).

## 1) PRE-ENQUETE

Au stade de la pré-enquête, nous avons procédé à la documentation c'est -à-dire à la recherche des illustrés ou des informations (version papier et/ou numérique) pouvant être utile pour notre étude. Puis, nous avons choisi l'approche fonctionnaliste, puis l'approche participative pour continuer la recherche.

## 2) ECHANTILLONNAGE

L'échantillonnage consiste en quelque sorte à sélectionner une partie de la population cible (entière).

Ainsi, pour notre échantillonnage, nous avons opté pour la méthode probabiliste plus précisément l'échantillonnage aléatoire simple.

Nous avons choisi cette méthode car chaque membre de la population a une chance égale de figurer dans l'échantillon. Ensuite, on a fait ce choix sans remise c'est-à-dire un individu déjà choisi ne peut l'être de nouveau.

- La population cible

Notre population cible est divisée en deux parties distinctes à savoir le Personnel Administratif et Technique ainsi que le Personnel Enseignant.

- La population mère

Pour la population mère, nous avons décidé d'enquêter 100 personnes par tirage au sort (PAT et PE confondus).

Echantillonnage au niveau de la profession :

Cet échantillonnage nous permet d'obtenir des informations variées émanant des deux types de population différents au sein de la Faculté DEGS. Ainsi, nous pouvons répondre facilement à la problématique et surtout confirmer nos hypothèses.

Au niveau du PAT :

Pour la population PAT, nous avons enquêtés 80 agents sur 113 PAT existants au sein de la Faculté DEGS. A mon avis, ce nombre des enquêtés est largement suffisant pour représenter l'ensemble de cette population.

Au niveau du PE :

Pour la population PE, on a enquêté 20 sur 55 enseignants permanents. C'est tous ce que nous avons pu enquêter. Et je crois que malgré tout, on peut avoir une représentativité grâce à l'échantillonnage par sexe.

Ensuite, dans la réalisation de nos travaux de recherche, l'échantillonnage au niveau du sexe s'est avéré très important aussi parce qu'actuellement on prône l'égalité de sexe.

Echantillonnage au niveau du sexe :

Enfin, ce type d'échantillonnage est aussi nécessaire parce que nous vivons dans la période où l'égalité de sexe est généralement respectée. Donc, il est tout à fait logique de savoir les avis des hommes et des femmes au niveau de l'administration et de l'enseignement.

Ensuite, il nous appuie énormément sur la question de représentativité.

Au niveau du PAT :

Nous avons enquêté 25 femmes et 55 hommes. Ces agents sont concernés par notre étude. Nous pouvons dire que notre échantillonnage est toujours représentatif. On a essayé d'avoir diverses opinions sur une ou plusieurs questions à travers les deux sexes opposés.

A part cela, des entretiens ont été faits au niveau des quatre (04) Chefs de Services à savoir ceux du Personnel, de la Scolarité, de la Comptabilité, des Affaires Générales, et de la Maintenance.

Au niveau du PE :

Pour le cas du Personnel Enseignant, nous avons fait une enquête disons « mixte » en questionnant les femmes et les hommes. Et, on a enquêté 8 femmes et 12 hommes.

### 3) ENQUETE PROPUREMENT DITE

En outre, nous avons lancé la phase de l'enquête (enquête proprement dite) en désignant l'échantillon par le biais de la méthode probabiliste et nous avons établi, à partir de cet échantillon, deux sortes de questionnaire (puisque nous avons deux (02) groupes de population enquêtée). En effet, le premier questionnaire est destiné au Personnel Administratif et Technique tandis que le second est conçu spécialement pour le Personnel Enseignant. Nous avons utilisé aussi l'observation participante pour pouvoir obtenir beaucoup plus d'informations fiables. On s'est immergé au sein de la population de différents Départements et Services de la Faculté DEGS en prenant soin d'être tout à fait naturel pour ne pas être remarqué.

Puisque la Sociologie est une discipline qui veut être scientifique ; à la phase de dépouillement, nous avons opté pour quelques outils dans le but d'obtenir des données qualitatives et pouvant aussi être quantitatives : l'entretien directe et semi-directif, ainsi que l'étude du contenu.

Finalement, nous avons dû recourir à la statistique pour mettre en évidence l'objectivité de la science sociale.

### 4) DEROULEMENT ET LIMITE DE L'ENQUETE

En général, l'enquête a été faite sans incident à part quelques difficultés citées ci-après :

- Quelques-uns des enquêtés (au niveau du Personnel PAT) n'ont pas eu le temps de répondre à notre entretien.
- La remise des questionnaires remplis est tardive.
- La plupart des membres du Personnel Enseignant enquêtés préfèrent l'entretien libre au questionnaire à défaut de temps.

- Nous n'avons pas pu tout dire car il y a des informations confidentielles qu'on ne peut pas divulguer : elles sont confidentielles (Données au niveau du Décanat et du Service de la Comptabilité)

Ce travail de recherche s'articule comme suit :

La première partie abordera **le cadre théorique** de notre thème et se subdivise en **trois** (03) chapitres différents à savoir l'Approche sociologique, les Notions d'organisation et la Présentation de la Faculté DEGS.

La deuxième partie nous informe sur l'**interprétation et analyse des données**. Il y existe deux (02) chapitres distincts tels les Résultats et interprétation de l'enquête.

Pour finir, la troisième partie va parler de l'**analyse prospective** au sein de laquelle nous trouverons aussi deux (02) chapitres à savoir les problèmes constatés et les recommandations.

PREMIERE PARTIE  
CADRE THEORIQUE

## CHAP I : APPROCHE SOCIOLOGIQUE

Dans un travail de recherche, il faut toujours choisir une approche adéquate pour atteindre l'explication des phénomènes. Et à titre de connaissance, il existe différentes approches en sciences humaines comme l'approche dialectique, l'approche empirique, l'approche fonctionnaliste, l'approche structuraliste, l'approche systémique, l'approche historique ainsi que l'approche comparative.

Pour notre cas, nous avons opté pour une approche fonctionnaliste.

### A - Approche fonctionnaliste

#### 1 - Essai de définition

Ce type d'approche nous montre que, pour expliquer un phénomène, il ne s'agit pas simplement de chercher la ou les fonctions qu'il remplit, il est aussi nécessaire de rechercher la cause.

#### 2 - Le fonctionnalisme

*« En sciences sociales, le mot « fonctionnalisme » désigne, au sens large, un type de modèle explicatif articulé autour de l'idée selon laquelle la nature et l'existence des faits sociaux et culturels tiendraient à la fonction qu'ils remplissent. Le sens dont est investie la notion de fonction dans ces modèles est généralement emprunté par analogie à la biologie, parfois, également, à la science de l'organisation ou à la cybernétique. Pour les défenseurs de ces modèles, les institutions, comme par exemple la famille, l'école ou la prohibition de l'inceste auraient ainsi des fonctions, tout comme le cœur (fonction de circulation), un groupe de dirigeants dans une entreprise (fonction de direction) ou un thermostat (fonction de régulation de la température). Expliquer les faits sociaux, ce serait donc, dans un tel*

cadre, déterminer leur fonction, autrement dit la contribution qu'ils apportent au système auquel ils appartiennent. »<sup>3</sup>

« La théorie fonctionnaliste sert à interpréter les phénomènes en considérant leurs conséquences du point de vue des structures plus vastes dans lesquelles ils se trouvent impliqués »<sup>4</sup>

Ensuite, toujours selon le fonctionnalisme, on ne trouve rien dans la société qui ne soit « fonctionnel », qui n'agisse sur d'autres aspects de la structure ou du fonctionnement de la société. Cette doctrine, dont le cadre théorique est resté vague, s'est développée à partir d'interprétations utilisées par les anthropologues qui étudiaient des peuples n'ayant aucune histoire écrite.

Ainsi, selon Bronislaw Malinowski<sup>5</sup>, son fondateur :

- ✓ la fonction est conçue par rapport au système social entier,
- ✓ tous les éléments sociaux et culturels remplissent des fonctions sociologiques,
- ✓ ces éléments sont indispensables.

Finalement, seulement pour tenter d'expliquer un phénomène, il ne s'agit pas simplement de chercher la ou les fonctions qu'il remplit, il est aussi nécessaire de rechercher la cause efficiente qui le produit c'est-à-dire *le holisme*.

Ainsi s'achève ce premier chapitre qui nous a renseignés sur l'approche sociologique et son importance dans un travail de recherche. Passons maintenant au deuxième chapitre qui n'est autre que les notions d'organisation.

---

<sup>3</sup> GUILLO, Dominique

<sup>4</sup> MERTON, R. K. (1995) *Eléments de théorie et de méthode sociologique*, Pion.

<sup>5</sup> Anthropologue, ethnologue et sociologue anglais d'origine polonaise, né le 7 avril 1884 à Cracovie et mort le 14 mai 1942 à New Haven. « *Une théorie scientifique de la culture* », Ed Seuil, 1995

## CHAPITRE II : NOTIONS DE PERFORMANCE ET D'ORGANISATION

Au niveau de ce chapitre, nous essayons de donner quelques notions sur la performance et l'organisation. En outre, nous allons aussi exposer leurs contextes en l'occurrence le sens étymologique, définitions, notions de structure, les différentes théories, les modèles ainsi que la sociologie des organisations.

### A - Notion de performance

#### 1 - Définition

La performance est la mesure des résultats obtenus par un groupe ou un individu. Il est important pour une organisation de pouvoir la mesurer, et ce, à plusieurs niveaux :

- au niveau **individuel** (l'individu, le salarié) ;
- au niveau **collectif** (un groupe de salariés, une équipe) ;
- au niveau **organisationnel** (l'entreprise).

#### 2 - L'efficacité et l'efficience

L'analyse de la performance va se décliner en deux grandes notions : **l'efficacité et l'efficience**.

- **L'efficacité** est le **degré de réalisation des objectifs**. On considère qu'une activité est efficace si les résultats obtenus sont identiques aux objectifs définis. Mais, pour évaluer l'efficacité d'une organisation de manière absolue, il faut s'assurer que l'organisation est en adéquation avec son environnement, c'est-à-dire qu'il faut tenir compte des perceptions des divers intervenants et des groupes concernés par la vie de cette

organisation, notamment des salariés eux-mêmes. On pourra alors parler d'organisation efficace.

• **L'efficience** est le **rapport entre les ressources employées et les résultats atteints**. Un groupe est efficient s'il respecte l'enveloppe des moyens attribués ou s'il obtient un meilleur résultat que celui fixé avec des moyens similaires. L'efficience se mesure avec un **ratio : résultats obtenus / frais engagés**. Ce calcul permet de s'assurer que l'entreprise utilise de manière optimale ses ressources.

## **B - Sens étymologique et définitions de l'organisation**

### **1 - Sens étymologique de l'organisation**

Etymologiquement, le mot « organisation » vient du substantif latin « organum » et du grec « organon » qui désigne au XII<sup>e</sup> siècle un instrument de musique, la voix, un organe du corps. Au XIV<sup>e</sup> siècle, outre un sens musical, organiser signifie : « *disposer de manière à rendre apte à la vie* ».

### **2 - Définitions de l'organisation**

Il existe une multitude de définitions pour le terme « organisation ».

#### 2 – 1 Essais de définitions

En général, l'organisation désigne « *l'action mais aussi le résultat de l'action de celui qui délimite, structure, agence, répartit, articule* ».

Elle traduit au niveau des moyens l'expression d'une volonté :

- soit par la manière dont les différents éléments d'un ensemble complexe, d'une société, d'un être vivant sont structurés et articulés.
- soit par la structure qui en résulte avec une hiérarchie et/ou un agencement concret des organes ou moyens requis.

De plus, l'organisation combine et associe les moyens les plus adaptés en vue de :

- réaliser sa mission et ses finalités. Ainsi un groupement, une association se proposent et font tout pour atteindre des buts déterminés (organisation syndicale, organisation internationale, organisation non gouvernementale, etc.).
- promouvoir un référentiel et un système d'action capable d'ouverture, d'écoute d'un client pour ensuite savoir le satisfaire par le déploiement et l'activation des moyens pertinents et efficaces pour ce faire, dans un délai ou sur une période de temps souhaités.

## 2 – 2 Définitions selon les Théoriciens

Il s'avère très important de connaître les avis de divers théoriciens concernant le sens du mot « organisation ».

- Alors, Parsons et Talcott indiquent qu'il s'agit « d'unités sociales avec un but » en 1964.
- En 1989, Bourricaud dit que c'est « une forme sociale qui, par l'application d'une règle et sous l'autorité de leaders, assure la coopération des individus à une œuvre commune, dont elle détermine la mise en œuvre et répartit les fruits ».
- La même année, Mintzberg<sup>6</sup> précise que l'organisation est « une action collective à la poursuite de la réalisation d'une mission commune ».

*Les définitions suivantes comportent des points communs :*

- D'après Mintzberg en 1989, il s'agit de la somme totale des façons de diviser le travail entre ses membres et de coordonner les résultats des différentes tâches.

---

<sup>6</sup>**Henri Mintzberg**, né le 2 septembre 1939 à Montréal, est un universitaire canadien en sciences de gestion, auteur internationalement reconnu d'ouvrages de management. Principal représentant du courant de la sociologie des organisations appelé école de la contingence

- Pour Rojot en 2002, l'organisation est « une réponse au problème de l'action collective».
- Peter Ferdinand Drucker, théoricien américain du management qui est à l'origine de nombreux concepts utilisés dans le monde de l'entreprise propose : « L'organisation est une machine à maximiser les forces humaines. »

### 2 – 3 Définitions de l'organisation en psychosociale

La psychosociale possède aussi ses propres définitions de l'organisation.

- L'organisation est tout d'abord une entité sociale, c'est un lieu où des personnes participent et réagissent, un lieu où se nouent les relations sociales. L'organisation n'a pas d'existence en dehors des individus qui la composent, elle est un regroupement de personnes intéressées à comprendre les objectifs.
- Les individus apportent à l'organisation des aptitudes et des capacités mais aussi des attitudes et des dispositions psychologiques.
- L'organisation a aussi un système d'activité : elle a une technologie pour effectuer le travail. Cette technologie affecte ou touche les rapports sociaux. Elle détermine par ailleurs les interdépendances entre les activités et les rôles.
- L'organisation est aussi un système orienté vers la réalisation d'un certain nombre d'objectifs. Ces objectifs représentent l'expression des désirs des participants. En outre, ils orientent les actions de l'organisation et expliquent par ailleurs l'évolution de sa structure.
- L'organisation est un système ouvert : elle existe d'un environnement dont elle fait partie intégrante; c'est un environnement à plusieurs dimensions (physique, psychologique, technologique...),

- L'entreprise entretient les échanges constants de son milieu. Celui-ci lui fournit l'ensemble des ressources dont elle a besoin (main-d'œuvre, technologie...). Le milieu représente le lieu où l'entreprise écoule entre autres ses produits.
- Cette interdépendance impose à l'organisation de tenir compte des exigences de l'environnement.

Voilà les différentes définitions du mot « *organisation* » selon diverses catégorisations. Mais on ne peut pas parler seulement de l'organisation en ignorant la « *structure* ».

Alors, ci-après, nous donnerons quelques notions du terme « *structure*. »

### **3 - Notions de « structure »**

#### **3 - 1 Définitions du terme « structure »**

Selon H. Mintzberg, « *c'est la somme totale des moyens employés pour diviser le travail entre tâches distinctes et pour ensuite assurer la coordination nécessaire entre ces tâches.* »

### **4 - Notions de structure organisationnelle**

#### **4 - 1 Définition**

Toujours d'après H. Mintzberg, « *la structure de l'organisation est la somme totale des moyens employés pour diviser le travail en tâches distinctes et pour ensuite assurer la coordination entre ces tâches.* »

#### 4 – 2 Caractéristiques et choix d'une structure

##### a) Finalité de l'entreprise et de la structure :

- La structure repose sur deux principes fondamentaux : la division du travail et la coordination pour gérer les interdépendances.
- La structure d'entreprise est une combinaison de ressources et de moyens destinés à assurer la division et la coordination du travail.
- C'est un ensemble de fonctions qui détermine formellement les missions de chacun.

##### b) Le choix d'une structure

###### Les choix fondamentaux :

Nous avons deux options concernant le choix d'une structure comme :

- ✓ ***La spécialisation du travail*** : on parle du mode et degré de division du travail.
  - ▢ *Spécialisation horizontale* : elle se manifeste par fonction, produit, clientèle, et zone géographique.
  - ▢ *Spécialisation verticale* : elle se fait par hiérarchie.
- ✓ ***La répartition de l'autorité*** : elle inclut le choix hiérarchique et les types de la relation d'autorité.
  - ▢ *L'autorité hiérarchique* : chaque échelon hiérarchique définira le travail et les responsabilités des salariés.
  - ▢ *L'autorité fonctionnelle* : l'autorité est décentralisée (division de l'entreprise en plusieurs fonctions).
- ✓ ***La décentralisation des décisions et des ressources*** : il existe un degré de délégation des responsabilités et des ressources. Il existe deux (02) types de décentralisation tels :

▢ *La décentralisation verticale* : au sein de laquelle le pouvoir est réparti sur la ligne hiérarchique et les décisions prises à des niveaux inférieurs.

▢ *La décentralisation horizontale* : pour ce type, le pouvoir est attribué aux fonctionnels et les décisions sont prises par des experts et conseillers.

c) Coordination entre les actions : liaison et mode de collaboration entre les unités<sup>7</sup>

La notion de coordination entre les actions est aussi très importante au sein d'une structure. En d'autres termes, il devrait y avoir de :

- ✓ L'ajustement mutuel qui réalise la coordination du travail par le simple processus de la communication formelle.
- ✓ La standardisation des résultats réalise la coordination du travail en spécifiant les résultats des différents types de travail (chacun sait ce qu'il doit faire).
- ✓ La supervision directe du supérieur qui donne les ordres et vérifie les résultats.
- ✓ La standardisation des qualifications réalise la coordination du travail à partir du savoir-faire et des compétences de chaque salarié.
- ✓ La standardisation des procédés réalise la coordination du travail à travers des normes (hygiène, sécurité ...) et un code de procédures.

d) Composition et caractéristiques de la structure

La structure organisationnelle est formalisée par son organigramme. Cette structure est composée de :

- ✓ Organes opérationnels servant directement l'exploitation de l'organisation,
- ✓ Organes fonctionnels qui soutiennent ou contrôlent les organes opérationnels : RH<sup>8</sup>, comptables,...

---

<sup>7</sup> Henry Mintzberg, 1982.

<sup>8</sup> Ressources Humaines

e) Les quatre configurations structurales types :

Il existe quatre configurations structurales types à savoir et à retenir comme : *la structure fonctionnelle (exemple d'un Tour-Opérateur), la structure entrepreneuriale (hiérarchique), la structure divisionnelle (ou décentralisée), la structure matricielle, et la structure Staff & Line.*

- ✓ La structure fonctionnelle (exemple d'un Tour-Opérateur) : Cette structure implique une homogénéité de chaque fonction, à la tête de laquelle on retrouvera un responsable compétent. De plus, c'est à la direction générale d'assurer la coordination entre les fonctions dans une telle structure. Une telle organisation est efficace pour une entreprise monoproduitrice, peu complexe, et de petite taille. Et, la division du travail se fait uniquement autour d'une production unique.

Ses avantages : elle est très lisible, et possède une unicité de commandements. Et les Ressources sont concentrées.

Ses inconvénients : elle est trop rigide voire peu réactive. En plus, il n'y a pas de transversalité.

- ✓ La structure entrepreneuriale : Il existe une unité de commandement et relations d'autorité c'est-à-dire toute l'organisation de l'entreprise est centralisée au niveau du chef. En d'autres termes, c'est la structure type des petites entreprises.

Ses avantages : elle a un fonctionnement simple en application de commandement. Ensuite, les responsabilités sont claires et simples à déterminer. Et les conflits sont faciles à résoudre, le nombre d'interlocuteurs étant limité.

Ses inconvénients : Sa structure est très cloisonnée. Et le partage des informations est trop peu. De plus, le chef doit avoir des compétences multiples. Enfin, les initiatives sont bridées.

- ✓ La structure divisionnelle (ou décentralisée) : cette structure divisionnelle ou par produit permet aux entreprises à production diversifiée et complexe de répartir le travail (les tâches) en fonction des branches, des produits, et des familles de produits fabriqués. En outre, chaque division est responsable de ses coûts et de ses résultats, et ne traite que des opérations relatives à un même produit (contrairement à la structure divisionnelle). Ensuite, contrairement aux structures classiques (de Taylor ou de Fayol), la structure divisionnelle adopte la décentralisation des pouvoirs et des responsabilités. Ce qui permet plus de réactivité et de souplesse face à un environnement fluctuant. Ce type de structure en donnant plus d'initiative aux cadres, augmente la motivation du personnel, facteur de productivité et de qualité. Par contre, étant donné que chaque division peut adopter une structure spécifique (par exemple une structure fonctionnelle), ceci introduit le risque de transformation de l'ensemble des divisions en une collection d'entreprises indépendantes.

Ses avantages : il existe un recentrage sur les activités, et la structure est adaptable. Elle se prête à la diversification.

Ses inconvénients : les Ressources sont très dispersées, et il existe des déséconomies d'échelle.

- ✓ La structure matricielle : elle est un mélange entre la structure divisionnelle et fonctionnelle. Elle se compose de divisions (produits, géographie ...) mais aussi de fonctions (marketing, commerciale). De plus, cette structure doit conduire à un cumul des compétences : celle du chef de produit ou chef de projet associée à celle du spécialiste de chaque grande fonction. Ensuite, elle est particulièrement bien adaptée à la complexité croissante de l'entreprise ainsi qu'à l'impératif de flexibilité. Un projet peut être annulé à tout moment sans modifier la structure. Et en

s'appuyant sur la stratégie, la structure matricielle facilite la décentralisation de l'entreprise et favorise la concurrence entre les chefs de projet. Finalement, elle génère cependant des difficultés de coordination et peut être à l'origine de conflits (si le poids du fonctionnel et du divisionnel sont disproportionnés).

Ses avantages : il y a la mise en commun des ressources affectées par projet. Il existe la souplesse au niveau de la gestion des ressources.

Ses inconvénients : l'existence de la dualité de commandement, le problème de coordination et le coût d'organisation.

- ✓ La structure Staff & Line : cette structure est la fusion des deux modèles (le modèle hiérarchique de FAYOL et le modèle fonctionnel de TAYLOR) pour en supprimer les inconvénients. En ce qui concerne ses avantages, ils se manifestent par l'unicité de commandement qui est toujours conservée. En outre, l'état-major aidera le supérieur hiérarchique à prendre des décisions surtout stratégiques. Pourtant, elle a ses limites car parfois l'équipe de conseillers (staff) entre en conflit avec les opérationnels (line).

Ainsi, nous avons fini avec le sens étymologique et définitions de l'organisation et ses composants c'est-à-dire les notions de structure qui est indissociable avec elle. Et maintenant, passons à autre chose en l'occurrence les théories de l'organisation.

## **C - Théorie des organisations**

### ***1 - Définition de la Théorie des organisations***

La théorie des organisations est une discipline située à la limite entre l'Économie des organisations, la Sociologie des organisations, la Gestion et la Science politique.

Elle s'intéresse aux organisations<sup>9</sup>, aussi bien marchandes que non-marchandes, dans toutes leurs diversités (entreprise, hôpital, syndicat, association, administration, conventions, ...). Elle a pour but d'analyser leur fonctionnement, leur structure et leur développement et de proposer des améliorations.

Les grands thèmes de cette discipline sont le pouvoir, les relations et rapports sociaux, l'analyse des configurations et la communication dans les groupes. Son développement a suivi les évolutions politico-sociales du XX<sup>ème</sup> siècle, s'articulant selon les auteurs autour d'études empiriques ou de travaux largement théoriques.

En outre, en économie, on étudie l'ensemble des arrangements institutionnels permettant la mise en œuvre de la production et l'échange de biens et de services. Dans un sens plus restreint, l'économie des organisations consiste dans l'étude de l'organisation comme entité économique spécifique, l'entreprise étant l'organisation analysée de manière privilégiée.

Ensuite, ce qui nous intéresse dans notre recherche, ce sont les organisations publiques.

## **2 - Organisations publiques**

Pour bien comprendre une organisation publique, il faut la définir sous les deux points de vue différents à savoir : « *le point de vue institutionnel* » et « *le point de vue organisationnel*. »

### 2 - 1 Définitions des organisations publiques

#### a) Le point de vue institutionnel

Sur ce point de vue, l'organisation publique présente un caractère de soumission au pouvoir politique ; relève d'un système juridique particulier. De plus, elle participe au

---

<sup>9</sup> Organisation en pluriel veut dire Société, Entreprise ou Personne morale en matière de Gestion.

« service public » et se finance à partir de ressources budgétaires affectées ou prélevées.

b) Le point de vue organisationnel

Dans ce cas, une organisation publique a le plus souvent *une activité de service, une taille importante, un environnement complexe et contraignant.*

En outre, il existe des critères de caractérisation pour distinguer les organisations publiques des autres organisations.

2 - 2 Critères de caractérisation

Il existe des critères de caractérisation comme : « *le statut juridique* » et « *la nature des services fournis : marchands ou non marchands.* »

a) Le statut juridique :

Concernant le statut juridique, nous allons en parler ci-après.

- ✓ L'Administration de l'Etat : comme exemple, nous avons les différents Ministères.
- ✓ Les Collectivités territoriales : pour ce cas, nous avons les Régions, les Départements et les Communes.
- ✓ L'EPA : ce sigle veut dire **Etablissements Publics Administratifs** et **autres organismes publics administratifs** comme l'ANPE, les universités, les lycées, les collèges, la caisse des écoles, les communautés urbaines, le service d'incendie de secours, les hôpitaux publics, la chambre de commerce, les caisses nationales de sécurité sociale, les offices HLM...

- ✓ L'EPIC<sup>10</sup> : Ce sont des **Etablissements Publics à caractère Industriel et Commercial** comme la Poste, le SNCF, les ports autonomes, l'économat de l'armée, les offices du tourisme, les musées nationaux, la banque de France ...

Voilà en quelques sortes les différents types de statuts juridiques existants. Passons maintenant à la nature du service fourni.

b) **La nature du service fourni** :

La nature du service fourni varie selon le type d'établissements. Nous allons en savoir davantage ci-dessous.

- ✓ Les administrations de l'État et les collectivités territoriales ne fournissent que des services non marchands.
- ✓ Les établissements publics administratifs et les autres organismes publics administratifs (EPA) fournissent à 95 % des services non marchands et dans 5 % des cas des services marchands.
- ✓ Les établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC) fournissent, quant à eux, des services marchands dans 95 % des cas.

2 - 3 **Les finalités des organisations publiques**

- ✓ Les organisations publiques ont pour finalité exclusive la satisfaction de l'intérêt général, c'est-à-dire de l'ensemble des besoins sociaux que l'initiative privée ne peut satisfaire.
- ✓ Les missions associées à cette finalité auront donc un caractère non lucratif même si certaines organisations publiques dégagent des profits et développent des activités marchandes.

---

<sup>10</sup>Personnes morales de droit public soumises au droit commercial

- ✓ La production de services publics est la première mission des organisations publiques.
- ✓ On entend par « service public » toute activité d'intérêt général assurée par un organisme public ou privé sous le contrôle de la puissance publique.

#### 2 - 4 Les missions des organisations publiques

**La production de services publics** est la première mission des organisations publiques. On entend par « **service public** » toute activité d'intérêt général assurée par un organisme public ou privé sous le contrôle de la puissance publique.

Pour être un peu plus claire, nous allons donner les détails de ces missions ci-dessous :

- Les missions destinées à répondre à la demande des citoyens c'est-à-dire les missions de sécurité ou souveraineté assurées par la défense, la police, et la justice... A part cela, il y a aussi les missions économiques sous l'égide des travaux publics, transports, communications, urbanisme, aménagement du territoire... Finalement, les missions sociales qui englobent l'éducation, la santé, la culture, les sports, et l'aide sociale...
- Les missions de support de l'administration destinées à assurer le fonctionnement des organisations publiques comme le recrutement, la formation, la gestion des agents, et le contrôle de l'administration...
- Les entreprises publiques fonctionnent suivant une logique d'action proche de celle des entreprises privées
- La fonction publique d'État, territoriale et hospitalière fonctionne suivant une logique de programmation et de budgétisation.

## 2 - 5 La budgétisation

La budgétisation correspond à une programmation de moyens en vue d'objectifs à atteindre. En d'autres termes, Elle consiste à allouer des ressources en fonction de l'activité à réaliser. Et seules les dépenses prévues au budget pourront être engagées.

## 2 - 6 Le financement du service public

Les **services publics** sont financés soit par **l'impôt**, soit par **la contribution de l'utilisateur**, soit pour partie par chacun de ces deux moyens. Ainsi, les impôts constituent 87 % des recettes de l'État et 83 % des recettes des collectivités locales. Ensuite, la protection sociale est financée aux deux tiers par les cotisations sociales. De plus, les services publics industriels et commerciaux sont majoritairement financés par les usagers qui en bénéficient.

## 2 - 7 Les usagers ou clients

Quelle est la différence entre « usager » et « client » ?

L'utilisateur utilise un service public ou bénéficie d'un bien public. Cette prestation peut être gratuite ou proposée à un tarif inférieur à son coût de revient.

Par contre, le client achète un bien ou un service. Pour ce faire, il paye le prix du marché et peut faire jouer la concurrence.

## 2 - 8 La LOLF<sup>11</sup>

La loi organique relative aux lois de finances a été votée à l'unanimité par le Parlement le 1<sup>er</sup> août 2001 et s'applique à tout le budget de l'État dès 2006. Cette loi modifie la gestion des finances publiques et instaure une culture de la performance au sein de l'administration publique. A titre de connaissance, Le budget de l'État se présente en 34 missions interministérielles. Et, les parlementaires doivent approuver la totalité du budget.

---

<sup>11</sup> Loi organique de la France

## **C - Modèles d'organisation**

Dans cette section, nous établirons quelques modèles d'organisation comme le Taylorisme et le Fordisme.

### ***1 - Le Taylorisme***

Le taylorisme est une méthode de travail qui tire son nom de son inventeur, l'ingénieur américain Frederick Winslow Taylor (1856-1915). Apparue vers 1880, elle préconise l'organisation scientifique du travail au moyen d'une analyse détaillée des modes et techniques de production (gestes, rythmes, cadences, etc.) visant à établir « the one best way », c'est-à-dire la meilleure façon de produire (définition, délimitation et séquençage des tâches), de rémunérer (passage du salaire à la tâche au salaire horaire), et finalement d'obtenir des conditions propres à fournir le rendement maximum.

Ces idées rencontrent un excellent accueil dans la sidérurgie où leur application se traduit par des résultats fort appréciables. Taylor expose sa méthode dans un livre intitulé *The Principles of Scientific Management* (1911).

En d'autres termes, l'organisation scientifique du travail telle que la conçoit Taylor se justifie pleinement dans le contexte d'essor de l'industrialisation. Taylor note qu'il est impossible de réaliser une production de masse sans un minimum d'organisation et de discipline. Or, ce qu'il voit à la fin XIXe et au début du XXe dans les ateliers ne va pas dans ce sens : le travail réellement collectif est un mythe tant les comportements individuels, enfermés dans des logiques de métiers fortement corporatistes ne contribue en aucune manière à la cohérence ni à la collaboration. L'état d'esprit, les réflexes, les comportements dominants demeurent artisanaux et individualistes, alors qu'il s'agit de faire œuvre d'industrie.

Pour ce faire, Taylor plaide énergiquement en faveur d'une forte clarification dans l'attribution des tâches et rapporte cette anecdote dans son livre « *La Direction scientifique des entreprises.* »

En outre, Taylor conduit en réalité un double clarification, car le travail d'organisation pour être complet doit se déployer selon son point de vue sous deux dimensions complémentaires :

- La **dimension verticale**, pour établir une stricte distinction entre d'une part les tâches de conception du travail et de formation et d'autre part celles d'exécution : « *Les ingénieurs pensent le travail et les ouvriers doivent l'exécuter conformément aux instructions et à la formation que les premiers leur fournissent* »<sup>4</sup>.
- La **dimension horizontale**, pour décomposer le processus de production d'un bien en une suite de tâches simples confiées chacune à un ouvrier spécialisé. L'objectif est d'identifier la manière la plus efficace de découper le travail. Doivent être chargés de cette mission des ingénieurs qui de manière scientifique vont chronométrer chaque mouvement élémentaire, éliminer les temps inutiles, étudier les meilleurs outils pour réaliser chaque mouvement, définir un temps optimal pour chaque stade de production, rédiger les recettes de fabrication.

Pourtant, ce système ne doit pas être confondu avec le travail à la chaîne, organisation déjà pratiquée depuis longue date, mais qu'Henry Ford aux USA et Louis Renault en France vont être les premiers à appliquer au secteur naissant de l'automobile, et dont le taylorisme ne constitue qu'une composante.

## **2 - Le Fordisme**

Le Fordisme est -au sens premier du terme- un modèle d'organisation et de développement d'entreprise, inventé en 1908 par Henry Ford (1863 - 1947), fondateur de

l'entreprise éponyme, à l'occasion de la production d'un nouveau modèle: la Ford T. Ce modèle accorde une large place à la mise en œuvre des nouveaux principes d'organisation du travail, organisation scientifique du travail ou OST initiés par le taylorisme en y ajoutant d'autres concepts comme notamment le travail des ouvriers sur convoyeur (dont Henry Ford dit avoir découvert le principe suite à la visite d'un semblable dispositif déjà à l'œuvre aux abattoirs de Chicago).

Le Fordisme désigne également le « compromis économique et social vertueux » permis par les résultats de cette mise en œuvre : les forts gains de productivité peuvent en partie être attribués aux travailleurs concernés. Leurs salaires peuvent être indexés sur cette progression et générer une augmentation bienvenue du pouvoir d'achat. Comme le perçoit bien Henry Ford (qui voulait que ses ouvriers fussent bien payés pour leur permettre d'acheter les voitures qu'ils avaient eux-mêmes produites), relayé plus tard par les Keynésiens : *« le fordisme est le terme par lequel on désigne l'ensemble des procédures (explicites ou implicites) par lesquelles les salaires se sont progressivement indexés sur les gains de productivité. Augmenter régulièrement les salaires au rythme des gains de productivité permet d'assurer que les débouchés offerts aux entreprises croîtront également au même rythme et permettront donc d'éviter la surproduction ».*

Ainsi se terminent les modèles d'organisation, nous allons maintenant aborder la section Sociologie des organisations.

## **D - La Sociologie des organisations**

Nous faisons de la Sociologie, alors il est tout à fait évident si on parle de cette discipline.

La sociologie des organisations peut se définir comme une branche de la sociologie qui étudie comment les acteurs construisent et coordonnent des activités organisées. Elle

peut aussi se définir comme une science sociale qui étudie des entités particulières nommées organisations, ainsi que leurs modes de gouvernance et interactions avec leur environnement, et qui applique les méthodes sociologiques à l'étude de ces entités.

Elle est à l'intersection de plusieurs disciplines, dont l'économie des organisations, le management et la théorie des organisations.

## **1 - Sens et enjeux**

### 1 - 1 Sens du terme organisation en Sociologie

Le terme « *organisation* » peut avoir trois sens distincts en sociologie :

- ✓ Un regroupement d'humains qui coordonnent leurs activités pour atteindre certains buts. L'organisation est alors envisagée comme une réponse au problème de l'action collective, de sa coordination et de sa stabilisation.
- ✓ Les diverses façons par lesquelles ces groupements structurent les moyens dont ils disposent pour parvenir à leurs fins.
- ✓ L'action d'organiser, ou encore le processus qui engendre les groupements ou les structures d'organisation.

Ainsi, L'étude des organisations répond alors à une triple exigence :

- ✓ Les sociétés (modernes ou anciennes), se composent d'ensembles au sein desquels les individus passent une grande partie de leur vie. Il est donc essentiel d'analyser et de comprendre le fonctionnement de ces groupements. D'autant plus que certains facteurs comme la concentration industrielle, l'accroissement du salariat, le développement des administrations publiques, le progrès technique, créent des entités de plus en plus vastes et de plus en plus nombreuses.

- ✓ Toutes ces entités, malgré leurs différences, ont des caractéristiques communes et ont à résoudre des problèmes voisins.
- ✓ Il importe de comprendre la logique qui se cache derrière cette diversité dans l'organisation. Et il y a autant de formes spécifiques d'organisations que d'objectifs justifiant l'action collective : économique, sociale, politique, religieuse, écologique, caritatives, etc. La diversité dans l'organisation est aussi liée à leur degré de complexité et à d'autres paramètres : taille, technologie, contexte...

### 1 - 2 Enjeux de la Sociologie des organisations

La sociologie des organisations, en étudiant le phénomène de l'organisation, soulève certaines problématiques récurrentes, qui sont souvent liées aux tensions qui affectent les organisations. Elles ont donné lieu à différents thèmes d'études. Par exemple :

**La cohésion.** Les études s'inscrivant dans cette thématique s'efforcent de comprendre comment les organisations parviennent à maintenir leur structure et leur identité, malgré les tensions internes et externes qu'elles subissent.

**L'étude de la structure formelle et informelle.** Nombre d'études ont cherché à clarifier les liens entre la structure formelle et les relations sociales informelles au sein des organisations.

**L'adaptation.** Comment les organisations gèrent-elles l'innovation et comment l'intègrent-elles pour s'adapter à leur environnement technique et social ? Certaines études tentent de comprendre comment et pourquoi la structure formelle évolue, à travers les processus qui gouvernent la création et la modification des règles. D'autres s'intéressent à l'intégration des innovations techniques dans les organisations. Certaines se focalisent sur les changements culturels. Enfin, des études sortent des frontières traditionnelles de la

firme et cherchent à expliquer les processus d'innovation d'une entreprise au sein de son territoire.

**La hiérarchie et les relations de pouvoir.** Les thèmes abordés sont l'autonomie des acteurs, les différents types d'organisation (matricielle, horizontale, pyramidale), la gestion du pouvoir, la répartition des ressources, la négociation, etc.

**Le lien social et identitaire,** ainsi que les phénomènes culturels.

**L'étude de la circulation de l'information et les outils de communication.**

**Les situations conflictuelles ou pathologiques.** Conflits syndicaux, situation de stress, précarité, phénomène du placard, baisse de la productivité, absentéisme, recherche des causes des blocages au sein des organisations, etc.

Pour répondre à ces différents enjeux, la principale difficulté est de trouver un outil d'observation et de compréhension de l'organisation. Pour ce faire, Gareth Morgan<sup>12</sup> au cours de ses travaux qui ont fait date dans la compréhension des organisations, propose une grille de lecture utilisable par les chercheurs et les managers. Afin de mieux comprendre les organisations, Morgan propose l'utilisation de métaphores<sup>13</sup>. Selon cet auteur, les théories de l'organisation reposent sur des images implicites qui nous éclairent sur les organisations. En fonctionnement par analogie, les métaphores vont permettre de mettre en avant les similitudes pouvant exister entre l'organisation, d'une part, et l'image employée, d'autre part. En complément, des distorsions existeront qui ne couvriront pas les différences entre l'organisation et son image. Ainsi, l'Homme sera comme un lion – brave, fort et féroce - mais sera différent – en ce qu'il n'aura pas de fourrure, quatre pattes, des

---

<sup>12</sup> Gareth Morgan, de nationalité britannique (Pays de Galles, 22 décembre 1943) est un théoricien des organisations, un consultant en management. DistinguishedResearchProfessor à York University (Toronto), Il est connu pour être le créateur du concept de « Métaphore organisationnelle » et l'auteur du best-seller « Images of Organization »

<sup>13</sup> Procédés d'expressions qui consiste à donner à un mot la valeur d'un autre présentant avec le premier une analogie (Ex : une pluie de balles, la lumière d'un visage)

dents pointues et une queue ! De plus, Morgan observe qu'un même objet peut être représenté par différentes images. Celles-ci, compte-tenu des similitudes et distorsions inhérentes à chacune, proposeront une vision complémentaire mais incomplète de l'entreprise.

Ensuite, les métaphores retenues par Morgan permettent de voir l'organisation :

- ✓ Comme une machine,
- ✓ Comme un organisme,
- ✓ Comme un cerveau,
- ✓ Comme une culture,
- ✓ Comme un système politique,
- ✓ Comme une prison du psychisme,
- ✓ Comme flux et transformations,
- ✓ Comme un instrument de domination.

Nous venons de terminer le Chapitre II de notre travail de recherche. Et cela nous a permis de décrire les notions d'organisation en passant par le sens étymologique, définitions, notions de structure ; les théories de l'organisation ; les modèles d'organisation ainsi que la Sociologie des organisations qui est la base de notre étude.

Alors, on peut passer maintenant au Chapitre III qui va parler de notre terrain d'étude en l'occurrence la Faculté DEGS.

## CHAPITRE III : PRESENTATION DE LA FACULTE DEGS

Au niveau de ce Chapitre III, nous établirons une sorte de monographie de cet établissement de l'Université d'Antananarivo, sa structure et son organisation ainsi que toutes les Ressources qu'elle possède.

### A - La Faculté DEGS et ses missions

#### 1 - Présentation de l'Etablissement

##### 1 - 1 Situation géographique dudit établissement

Géographiquement, la Faculté de Droit, d'Economie, de Gestion et de Sociologie se trouve au cœur de la Capitale de Madagascar c'est-à-dire Antananarivo.

Ensuite, elle est l'un des sept établissements de l'Université d'Antananarivo et se trouve dans la partie ouest.

##### 1 - 2 Situation juridique

La Faculté de DEGS fait partie des organisations publiques, plus précisément, elle est un Etablissement Public à caractère Administratif ou EPA (comme l'ANPE, les Hôpitaux, les Lycées, les Collèges...).

##### 1 - 3 Nature de ses services

Comme elle fait partie des EPA, elle fournit à **95 % des services non marchands**, et **5 % des services marchands** en l'occurrence *les droits de test d'accès, inscriptions et les droits de diplômes, certification, notes.*

### 1 – 4 Ses finalités

Tout d'abord, comme toutes les autres organisations publiques, la Faculté DEGS a pour finalité la satisfaction de l'Intérêt général c'est-à-dire l'ensemble des besoins sociaux que l'initiative privée ne peut satisfaire. En d'autres termes, au niveau local, elle veut toujours être le Leader sur le plan pédagogique et administratif et pourquoi pas aussi au niveau national.

### 2 – Ses missions

En général, en tant qu'Établissement public, la Faculté DEGS a comme principale mission la production de services publics. Ici, nous avons comme exemple *l'enseignement* et tout ce qui tourne autour.

Ainsi s'achève cette section concernant la présentation de la Faculté DEGS et ses missions. Maintenant, parlons de son organisation et sa structure.

## **B – Organisation et Structure**

### 1 – Organisation

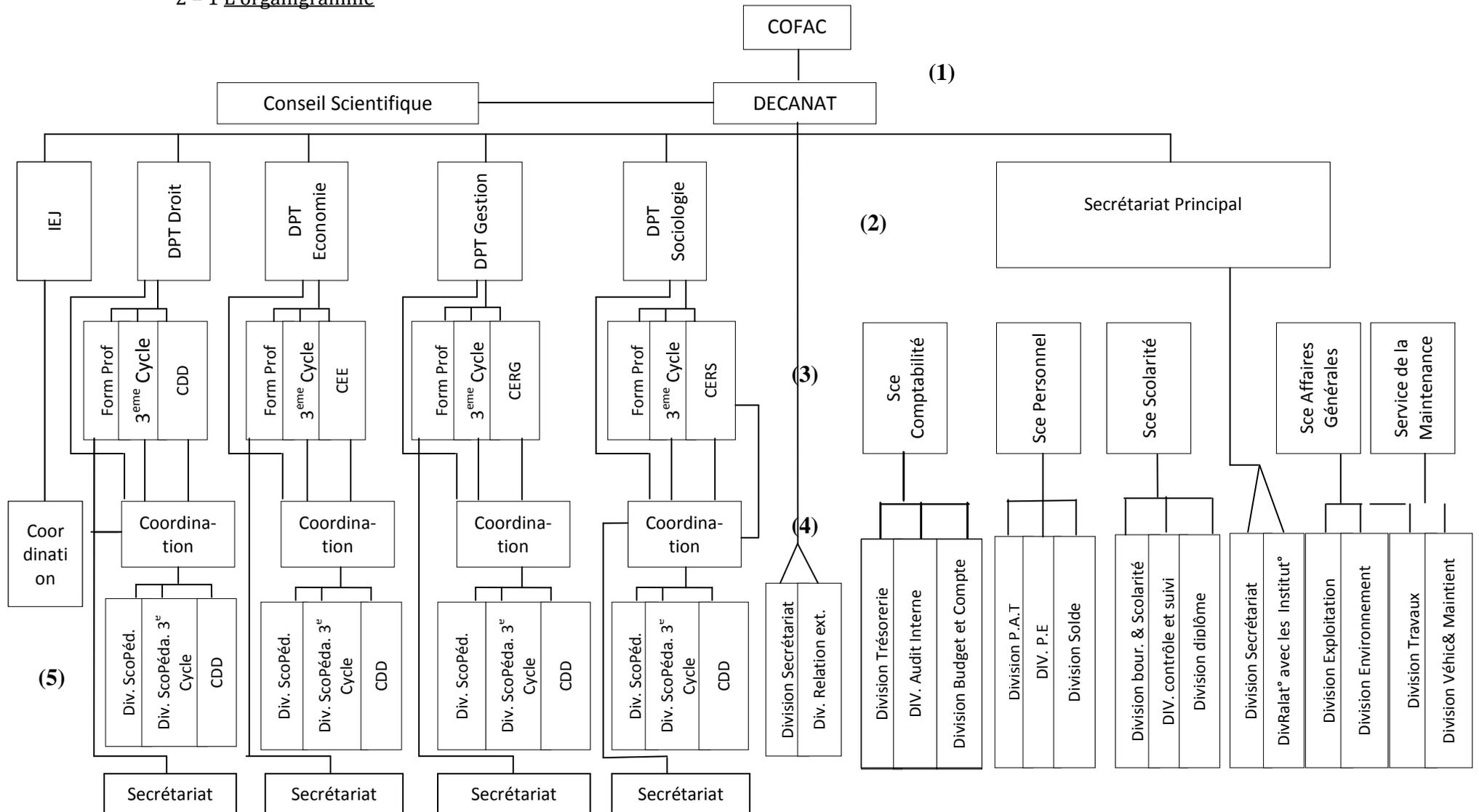
Comme toutes les autres organisations aussi bien publiques que privées, la Faculté DEGS possède sa stratégie pour atteindre ses objectifs et surtout pour mener à bien ses missions pédagogiques et administratives. Donc, en état à la fois, un établissement public à vocation éducative, et à caractère administratif, elle est très complexe vis-à-vis de sa structure.

En effet, pour qu'une organisation fonctionne très bien, il faut une structure bien étudiée et surtout bien appropriée à ses missions et objectifs.

## ***2 - Structure***

La base d'une structure de toutes organisations est l'organigramme. Donc, ci-après, nous présenterons l'organigramme bien détaillé de la Faculté DEGS. Sa structure ressemble un peu à celle du Staff & Line.

2 - 1 L'organigramme



(1) Niveau Direction

(2) : Niveau Département

(3) : Niveau Chef de Service

(4) : Niveau Adjoint au Chef

(5) : Niveau Division

Ci-dessous, nous allons essayer de décrire les cinq (05) niveaux de cet organigramme pour mieux voir le fonctionnement de la Faculté DEGS.

#### a) **Niveau Direction**

C'est au niveau de cette Direction que toutes les décisions sont prises. Ce niveau est composé de différentes branches telles le COFAC, le Décanat, le Conseil Scientifique et le Collège des Enseignants.

##### ✓ Le COFAC ou Conseil de Faculté

Le COFAC comprend neuf (09) personnes dont un (01) Président (Enseignant permanent), sept (07) autres membres représentant le Personnel Enseignant y compris le Doyen, les cinq (05) Chefs de Départements et un (01) Enseignant permanent, ainsi qu'un seul membre du Personnel Administratif et Technique (Cf. Service du Personnel).

Tous les grands projets devront passer par le COFAC et surtout avoir son aval. A titre d'exemples, les grandes constructions, le recrutement de Personnel Enseignant, etc. Dans ce cas, le Doyen devrait lui faire part de ses programmes ou ambitions dans le but de faire fonctionner et développer la Faculté.

##### ✓ Le Décanat

Le Doyen est à la tête de cette branche. Il est le seul aux commandes et assisté par une secrétaire particulière. De plus, un agent de service est à sa disposition pour les travaux de nettoyage et de coursier (Cf. Service du Personnel).

Il devrait veiller au bon fonctionnement de l'administration et de l'enseignement au niveau de la Faculté DEGS en collaborant étroitement avec le Staff administratif, le COFAC, le Conseil Scientifique et le Collège des Enseignants.

Concernant la comptabilité publique, il est l'ordonnateur secondaire<sup>14</sup> et cosignataire en cas de paiement par chèque et signataire pour les bons de commande à propos des dépenses engagées par l'Etablissement.

✓ Le Conseil scientifique

Le Conseil scientifique se compose de 14 Enseignants permanents dont le Doyen qui est le Président, et les autres membres comme les cinq (05) Chefs de Départements (Droit, IEJ, Economie, Gestion, Sociologie), les quatre (04) Directeurs de Centre de tous les Départements, ainsi que les quatre (04) Responsables des 3<sup>èmes</sup> Cycle<sup>15</sup> de tous les Départements (Cf. Service du Personnel).

Le Conseil scientifique pourrait être saisi concernant le recrutement des enseignants permanents, le changement de système d'enseignement comme par exemple le LMD. Son application ne concerne que l'enseignement.

✓ Le Collège des Enseignants

Il existe un Président à la tête, qui dirige le Collège. Quand il y a réunion, tous les Enseignants Permanents seulement peuvent y participer. En outre, à titre de connaissance, on l'appelle aussi Grand Collège parce qu'il y a le Petit Collège qui se trouve au sein de chaque Département.

C'est le Grand Collège qui tranche sur le recrutement d'un Enseignement Permanent de chaque Département. En d'autres termes, l'approbation se manifeste par l'existence d'un procès-verbal démontrant l'existence d'une réunion du Grand Collège et signé par son Président.

---

<sup>14</sup> En Marché Public, l'ordonnateur secondaire qui évalue le coût estimatif des besoins. Il procède à la programmation des engagements ; signe et notifie le bon de commande.

<sup>15</sup> Et Responsables de ces projets : CIRAD (Dpt Economie) ; C3EDM (Dpt Economie) ; CEDIMES (Département Economie)

### **b) Niveau Département**

Il existe cinq (05) Départements au niveau de la Faculté DEGS tels le Département Droit, le Département IEJ, le Département Economie, le Département Gestion et le Département Sociologie. A part cela, Le Secrétariat Principal se trouve sur le même niveau que les Départements.

Ensuite, chaque Département est dirigé par un Chef de Département qui est un Enseignant Permanent tandis que le Secrétariat Principal est mené par un Secrétaire Principal (membre du Personnel Administratif et Technique). En fait, le Premier est à la tête de l'enseignement et le dernier est à la tête de l'administration.

Quant au Secrétaire Principal, il est, de son côté, le premier responsable du bon fonctionnement de l'administration en générale. Il assure la supervision de tous les Services existants. En outre, il est aussi le bras droit du Doyen et met en exécution toutes les décisions émanant de son Supérieur. Et, sur ce, il possède son Staff composé de cinq (05) Chefs de Service qui l'aident dans la réalisation des projets et la collaboration avec les Départements.

### **c) Niveau Service**

Dans ce Niveau Service, il y a les différents Responsables de chaque Département.

Pour commencer, le Département Droit possède deux (02) Responsables : Celui du 3<sup>ème</sup> Cycle et le Directeur du Centre de Droit.

En effet, au niveau du Département Economie, il y a un (01) Responsable du 3<sup>ème</sup> Cycle, un (01) Responsable du D.E.S.S., et un (01) Directeur de Centre d'Etudes Economiques.

Ensuite, au sein du Département Gestion, il y a un (01) Directeur de Centre d'Etude et de Recherche en Gestion.

Enfin, au niveau du Département Sociologie, il y a un (01) Responsable du Troisième Cycle, un (01) Directeur du Centre d'Etude et de Recherche en Sociologie ainsi qu'un (01) Directeur Formation Professionnalisante en Travail Social et Développement.

En outre, se trouvant sur le même niveau que ces différents Responsables et Directeurs, nous avons les cinq (05) Services de l'administration à savoir le Service de la Comptabilité, le Service du Personnel, le Service de la Scolarité Centrale, les Services des Affaires Générales, le Service de la Maintenance, le Service Informatique<sup>16</sup>.

#### **d) Niveau Adjoint au Chef**

Il fait référence aux cinq (05) coordinatrices des cinq (05) Départements et au seul véritable Adjoint au Chef du Service de la Scolarité Centrale nommé par décret par la Présidence de l'Université.

#### **e) Niveau Division**

Dans ce niveau, chaque Département (Droit, Economie, Gestion, Sociologie) possède un Chef de Division Scolarité Pédagogique.

Ensuite, deux (02) Départements à savoir l'Economie et la Sociologie possèdent chacun un (01) Chef de Division Scolarité Pédagogique 3<sup>ème</sup> Cycle.

En outre, concernant le Chef de documentation, c'est au niveau du Département Droit et Département Sociologie qu'il existe.

Pour le Secrétaire du Doyen, il n'y qu'un et se trouve au niveau du Décanat.

---

<sup>16</sup> Il existe sur l'organigramme car il a déjà reçu l'aval de la COFAC mais n'est pas encore instauré officiellement.

Pour continuer, nous pouvons voir un Chef de Division Secrétariat et un Chef de Division des Relations avec les Institutions au sein du Secrétariat principal.

Et, toujours sur le même niveau, mais cette fois-ci se trouvant au sein du Service de la Comptabilité, il existe un Chef de Division Budget et Compte, un Chef de Division Financière et Agent Payeur, ainsi qu'un Chef de Division Matières (Dépositaire Comptable).

Quant au Service du Personnel, il a un Chef de Division du Personnel Administratif et Technique, le Chef de Division du Personnel Enseignant et un Chef de Division Solde.

Pour le Service de la Scolarité centrale, il possède aussi un Chef de Division Scolarité et Bourse, un Chef de Division Diplôme et Statistique et un Chef de Division Contrôle et Suivi.

Concernant le Service de la Maintenance, il existe un Chef de Division Maintenance et Véhicule et un Chef de Division Travaux.

Enfin, le Service des Affaires générales comme tous les autres Services, il a un Chef de Division Environnement et un Chef de Division Exploitation.

## **CONCLUSION PARTIELLE**

La première partie nous a permis de décrire le cadre théorique de notre recherche.

Au niveau du premier chapitre, nous avons parlé de l'approche sociologique de l'entreprise pour mener à bien notre travail. Dans ce cas, le fonctionnalisme est préférable à toutes les différentes approches existantes parce que nous voudrions connaître le fonctionnement de l'organisation instaurée de la Faculté DEGS et sa performance.

Sur ce, l'explication des notions d'organisation et ses contextes dans le deuxième chapitre s'avère très important pour bien appréhender la problématique.

Et enfin, au sein du troisième chapitre, nous avons pu donner la présentation de la Faculté DEGS en étant une organisation publique complexe.

DEUXIEME PARTIE

INTERPRETATION ET ANALYSES  
DES DONNEES

## **PARTIE II : INTERPRETATION ET ANALYSE DES DONNEES**

Cette partie exposera les données recueillies par l'enquête qu'on a menée au sein de la Faculté de Droit, de l'Economie, de Gestion et de Sociologie. L'enquête proprement dite a été faite petit à petit dans le but d'obtenir des informations fiables et sûres. Et on a beaucoup utilisé l'observation et l'observation participante

Et comme nous avons annoncé dans la méthodologie, notre population mère est au nombre de 100. Mais, nous avons divisé en deux (02) catégories distinctes cette population en l'occurrence le Personnel Administratif et Technique (PAT), le Personnel Enseignant.

Ainsi, pour la première catégorie qui est la PAT, nous avons enquêté 80 agents des différents Services et départements au niveau de la Faculté DEGS y compris les cinq (05) Chefs de Service. En ce qui concerne le Personnel Enseignant ou la deuxième catégorie, 20 enseignants ont été enquêtés.

## **CHAPITRE I : LES RESSOURCES DE LA FACULTE DEGS**

Quand on parle d'organisation que ce soit privée ou publique, on doit toujours parler des Ressources Humaines et Ressources Financières.

Tout d'abord, nous allons commencer par les Ressources Humaines.

### **A – Les Ressources Humaines**

Ci-dessous, nous mettrons sur un tableau l'effectif du Personnel Administratif et Technique ainsi que le Personnel Enseignant de la Faculté.

#### ***1 - Personnel Administratif et Technique***

**Tableau 1 : Effectif général du Personnel Administratif et Technique**

	SEXE		EFFECTIF
	Masculin	Féminin	
PAT Fonctionnaire	44	32	76
PA ECD	24	13	37
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>45</b>	<b>113</b>

Source : Service du Personnel – Faculté DEGS – Année 2012

D'après les statistiques offertes par ce tableau, le PAT Fonctionnaire masculin compte 44 tandis que celui du Fonctionnaire féminin est au nombre de 32. Donc, au total, le Personnel Fonctionnaire compte 76. Ensuite, le recensement montre qu'il existe 24 agents ECD masculin et 13 agents ECD féminin. En déduction, le PAT ECD se totalise au nombre de 37. En outre, on remarque aussi que les femmes sont moins nombreuses que les hommes au sein du Personnel Administratif et Technique de la Faculté DEGS. Ainsi, le total des effectifs du PAT de la Faculté DEGS est de 113.

Ensuite, nous continuons toujours sur le Personnel Administratif et Technique mais cette fois-ci, nous répartissons sous forme de tableau son effectif par niveau de compétence.

**Tableau 2 : Effectif par niveau de compétence des fonctionnaires**

Catégorie	Diplôme	Nb PAT
8	DEA ou équivalent	2
5	Licence	9
4	Bacc + 2	8
3	Bacc	10
2	BEPC	18
1	CEPE	29
	<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

Source : Service du Personnel de la Faculté DEGS – Année 2012

D'après ce tableau, les fonctionnaires qui ont le niveau Bacc et plus sont seulement au nombre de 29 dont 2 possèdent le diplôme DEA ou équivalent, 9 autres ont le Licence, 8 obtiennent le Bacc + 2 et 10 ont le Baccalauréat. Par contre, ceux qui sont au-dessous du Bacc comptent 47 fonctionnaires dont 18 possèdent le CEPE et les 29 autres n'ont que le CEPE.

En outre, passons maintenant au mode de recrutement du Personnel de la Faculté DEGS.

**Tableau 3 : Mode de recrutement <sup>17</sup>du Personnel de la Faculté DEGS**

Condition	Age
Concours interne	Entre 18 à 60 ans
Concours externe	18 à 45 ans

Source : Service du Personnel de la Faculté DEGS – Année 2012

<sup>17</sup> Selon les lois de finances c'est-à-dire suivant poste budgétaire

Selon le tableau ci-dessus, le recrutement devrait respecter les lois de finances c'est-à-dire on ne peut pas recruter sans un poste budgétaire approprié. Ensuite, concernant les conditions de recrutement, il existe un concours interne pour les fonctionnaires entre 18 à 60 ans, un concours externe ou examen pour ceux qui veulent devenir fonctionnaires c'est-à-dire il faut être âgé de 18 à 45 ans.

**Tableau 4 : Avis des Chefs de Service sur l'effectif du Personnel Administratif**

Effectif PAT	Nb avis
Insuffisant	5
Suffisant	-
Largement suffisant	-

Source : l'équipe des Chefs de Service de la Faculté DEGS – Année 2012

Ce tableau nous montre que tous les Chefs de Service de Service existants au niveau de l'Administration de la Faculté DEGS affirment que l'effectif du Personnel est insuffisant. Personne n'a donné leur avis que c'est suffisant ou largement suffisant.

Ensuite, nous allons entrer un peu au cœur de l'organisation c'est-à-dire concernant la délimitation des Services des Affaires Générales et Service de la Maintenance se trouvant au sein de la Faculté DEGS.

**Tableau 5 : Avis des Chefs de Service de la Faculté DEGS**

Délimitation	Nb avis
Floue	1
Distincte	-
Très distincte	4

Source : Enquête auprès des Chefs de Service de la Faculté DEGS – Année 2012

Le tableau ci-dessus montre qu'un chef de Service sur 4 pense que la délimitation est floue. Pourtant les cinq autres Chefs de Service pensent le contraire c'est-à-dire selon eux la délimitation est très distincte. Donc, il y a divergence d'opinions au sein d'eux. Nous allons voir cela de plus près dans le Chapitre analyse des données.

De plus, quels pourraient être les avis du Personnel Administratif concernant la compétence organisationnelle du Dirigeant<sup>18</sup> de la Faculté DEGS. Alors, le tableau suivant nous montre de quoi il s'agit.

**Tableau 6 : Avis sur la compétence organisationnelle du Dirigeant**

Compétence	Nb avis
Compétent	80
Non compétent	-
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

Source : Enquête faite auprès de la population enquêtée ou le PAT de la Faculté DEGS – Année 2012

Ce tableau nous montre clairement que tous les membres du Personnel Administratif et Technique sont du même avis concernant la compétence organisationnelle du Dirigeant c'est-à-dire 80 agents disent qu'il est compétent. Et le tableau lui-même parle que personne n'a dit que le dirigeant n'est pas compétent.

**Tableau 7 : Avis du Personnel Administratif sur le Salaire mensuel**

Quantité	Nb avis
Beaucoup	-
Suffisant	-
Insuffisant	80
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

Source : Enquête auprès du Personnel administratif enquêté – Année 2012

---

<sup>18</sup> Le Doyen

Alors, selon notre tableau, tous les membres du Personnel Administratif et Technique enquêtés disent que le salaire mensuel n'est pas suffisant. Personne ne mentionne que c'est beaucoup ou suffisant.

**Tableau 8 : Existence de motivation pour le Personnel Administratif et Technique**

Motivation	Réponse (oui ou non)
Financière <sup>19</sup>	Oui
En nature <sup>20</sup>	Oui

Source : le Personnel Administratif et Technique enquêté – Année 2012

Ce tableau indique que le Personnel Administratif perçoit quand même des avantages financiers malgré l'insuffisance du salaire mensuel. D'après l'observation qu'on a faite, tout le monde a sa part de gâteau grâce aux divers travaux exécutés. Par contre, ce n'est pas tout le monde qui touche les avantages en nature mais seulement quelques-uns comme les agents de service. Chaque année, ils reçoivent des habillements comme les chemises, pantalon et combinaison. En outre, les sportifs de leur côté sont dotés des effets d'habillement aussi comme les maillots, survêtements et chaussures de sport. Et, tout le Personnel Administratif et Technique bénéficie d'une sortie en presque chaque année. Enfin, le dernier mais pas le moindre, il existe aussi un autre avantage en nature en l'occurrence des formations pour ceux qui ont le niveau requis.

**Tableau 9 : Motivation du Personnel Administratif et Technique dans le travail**

PAT	Nb d'avis
Motivé	5
Non motivé	-
Fainéant	-

Source : les cinq Chefs de Service de la Faculté DEGS – Année 2012

<sup>19</sup> Indemnités : heures supplémentaires, surveillance, travaux de nettoyage, etc.

<sup>20</sup> Habillement pour les agents de service, habillement pour les sportifs, sortie pour tout le PAT. Diverses formations en Langue (Française, et anglaise), en informatique, etc.

A travers le tableau ci-dessus, nous disons que les cinq Chef de Service sont du même avis sur la motivation de tout le Personnel Administratif et Technique dans l'exécution de leurs tâches respectives. Personne n'est ni non motivée ni fainéant car aucun Chef de Service ne donne son avis là-dessus.

**Tableau 10 : Avis sur l'existence de conflit entre Chef et subordonné**

<b>Conflit</b>	<b>Réponse</b>
Néant	
Moins grave	Oui
Grave	Oui
Très grave	

Source : Observation personnelle de l'enquêteur – Année 2012

Ce tableau montre que tout peut se passer dans un endroit de travail c'est-à-dire que malgré tout personne n'est parfait. Le conflit existe toujours entre Chef et Subordonné que ce soit moins grave ou grave comme le cas de notre enquête. Donc, il est tout à fait évident si on ne mentionne rien sur le néant. Mais jusqu'à maintenant, nous n'avons pas remarqué un conflit très grave au niveau de la Faculté DEGS.

Ainsi, nous avons fini avec les Ressources Humaines PAT. Passons maintenant aux Ressources Humaines Personnel Enseignant.

## **1 - 2 Personnel Enseignant**

**Tableau 11 : Effectif du Personnel Enseignant Permanent de la Faculté DEGS**

<b>DEPARTEMENT</b>	<b>EFFECTIF</b>
DROIT	14
ECONOMIE	18
GESTION	11
SOCIOLOGIE	12
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

Source : Service du Personnel – Faculté DEGS – Année 2012

Ce tableau nous montre l'effectif du Personnel Enseignant Permanent que l'Établissement possède. Au niveau du Département Droit, il existe 14 enseignants permanents tandis qu'au sein du Département Economie, il y a 18 enseignants permanents. Par contre, le Département Gestion ne possède que 11 enseignants permanents. Et pour terminer, le Département Sociologie dispose de 12 enseignants permanents. Ce tableau montre déjà un maigre effectif des Enseignants Permanents.

**Tableau 12 : Mode de recrutement**

<b>Décideur</b>	<b>Réponse</b>
Petit Collège <sup>21</sup>	Oui
Grand Collège <sup>22</sup>	Oui

Source : Service du Personnel de la Faculté DEGS – Année 2012

D'après ce tableau, le recrutement des enseignants permanents de la Faculté DEGS devrait passer par le Petit Collège et le Grand Collège. A par cela, il n'existe aucun moyen ou autre voie possible.

---

<sup>21</sup> Département

<sup>22</sup> Collège des Enseignants

**Tableau 13 : Avis sur l'effectif des Enseignants Permanents**

Suffisant	Nb avis
OUI	-
NON	5

Source : Enquête auprès des Enseignants Permanents de la Faculté DEGS - Année 2012

Ainsi, ce tableau nous montre la réalité existante au niveau de chaque Départements de la Faculté DEGS. Cinq enseignants sur cinq ont répondu non quant à la suffisance de l'effectif. Et personne ne dit que c'est suffisant.

**Tableau 14 : Pourcentage de l'âge des Enseignants Permanents**

DEPARTEMENTS	POURCENTAGE	
	<i>Plus de 50 ans</i>	<i>Moins de 50 ans</i>
DROIT	25%	75%
ECONOMIE	25%	75%
GESTION	50%	50%
SOCIOLOGIE	95%	5%

Source : Service du Personnel – Année 2012

D'après ce tableau, 25% pourcent seulement sont les enseignants permanents qui ont plus de 50 ans au sein du Département Droit et Economie tandis qu'au niveau du Département Gestion, 50 % sont ceux qui dépassent déjà les 50 ans. Et pour le Département de Sociologie, disons 95% des enseignants permanents dépassent l'âge de 50 ans. En outre, pour les moins de 50 ans, 75 % des enseignants se trouvent au sein du Département Droit et Economie. Et au niveau du Département Gestion, 50% sont ceux qui ne dépassent pas la cinquantaine. Et pour terminer, au sein du Département de Sociologie, il n'y a que 5 % des enseignants permanents qui sont âgés de moins de 50 ans.

## **B – Ressources Financières**

En tant qu’Etablissement Public à caractère Administratif, chaque établissement de l’Université d’Antananarivo, y compris la Faculté DEGS devrait élaborer un budget primitif avant la fin de l’exercice en cours afin d’être consolidé au niveau de la Présidence de l’Université d’Antananarivo. Une fois terminée, on l’envoie au Ministère de l’Enseignement supérieur pour être remis plus tard au Ministère de Finances et ainsi de suite.

**Tableau 15 : les principales Ressources financières de la Faculté DEGS**

Dépenses	Source	
	Subvention étatique	Ressources propres
Fonctionnement	X	X
Bourses d’études	X	
Heures Complémentaires	X	
Investissement		X

Source : Service de la Comptabilité de la Faculté DEGS – Année 2012

D’après ce tableau, en tant qu’Etablissement Public à caractère Administratif, la Faculté DEGS reçoit une subvention étatique pour son fonctionnement qui peut arriver par tranche. Concernant les bourses d’études et Heures Complémentaires, c’est l’Etat aussi qui finance tout cela. Ensuite, pour la réalisation des grands projets et même pour le fonctionnement, les Ressources propres<sup>23</sup> s’en chargent.

<sup>23</sup> Droit de test d’accès, droit d’inscription.

**Tableau 16 : Investissement fait depuis 5 ans**

ANNEE	Nature	Nb
2011	Toilettes	3
2011-début 2013	Bâtiment scolaire	2

Source : Observation de l'enquêteur – Année 2012

Selon l'observation et vu à travers ce tableau, le dirigeant de la Faculté DEGS investit et a procédé à des grandes constructions comme les toilettes pour étudiants. Elles sont au nombre de 3. En outre, un grand bâtiment scolaire est en train de s'ériger et c'est réservé uniquement pour l'enseignement. Enfin, un autre bâtiment disons scolaire est en cours de finition et destiné aux quatre associations de quatre Départements pour leur bureau.

**Tableau 17 : Service responsable de la comptabilité publique**

Gestion publique <sup>24</sup>	Service de la Comptabilité <sup>25</sup>
Gestion des activités	X
Dépenses journalières	X
Paiement des Bourses d'études	X
Paiement des Heures Complémentaires	X
Elaboration budget	X
Elaboration Comptes Administratifs	X

Source : Service de la Comptabilité de la Faculté DEGS – Année 2012

En voyant ce tableau, nous pensons tout de suite que tout ne passe pas inaperçu au sein de la Faculté DEGS parce qu'il existe un Service qui gère tout ce qui est comptabilité. Le Service de la Comptabilité assure en générale la Gestion des activités de l'établissement que ce soit au niveau de l'enseignement ou administration (besoins en fournitures, déplacement, missions, etc.). En outre, tous les paiements par chèque ou en espèces se font au niveau de ce Service.

<sup>24</sup> Comptabilité publique

<sup>25</sup> Propre à la Faculté DEGS à cause de la Décentralisation

## **CHAPITRE II : Les influences de la Mondialisation sur la Faculté**

### **DEGS**

La mondialisation envahit le monde entier et apporte des changements divers sur le plan social, économique, politique, culturel et éducatif. En effet, dans ce cas, les Universités ou Ecoles ne sont pas épargnés car ce phénomène a apporté des changements sur l'organisation de l'Université voire la Faculté DEGS.

Donc, ici, nous avons notre cas qui est la Faculté DEGS. Et on essaie de voir quelles influences impose-t-elle au niveau de cette organisation publique ?

#### ***1 - Influences su l'Enseignement***

##### **1 - 1 Du système académique vers le LMD**

La mondialisation a provoqué des bouleversements sur tous les plans dans la société humaine surtout dans ce 3<sup>ème</sup> millénaire y compris le monde de l'enseignement tout entier.

**Tableau 18 : Départements de la Faculté DEGS appliquant le système LMD**

<b>Département</b>	<b>Réponse</b>
DROIT	OUI
ECONOMIE	OUI
GESTION	OUI
SOCIOLOGIE	OUI

Source : Départements de la Faculté DEGS – Année 2012

Il est tout à fait clair que chaque Département de la Faculté DEGS s'attèle dans l'application du Système LMD même s'il y a encore des différences au niveau de cela. Mais ce qui est sur ce qu'ils ne reviennent plus sur leurs décisions.

Les Départements ont changé les matières enseignées dans tous les niveaux d'études. Elles s'orientent actuellement vers le monde professionnel. En d'autres termes, l'enseignement devient beaucoup plus professionnel.

## **2 - Influences sur la structure**

La structure de la Faculté DEGS a été aussi touchée par l'arrivée des TIC. En effet, les dirigeants par le biais du COFAC ont pris la décision d'insérer dans l'organigramme le Service Informatique. Il n'est pas logique d'avoir des matériels informatiques alors que le responsable n'existe même pas.

### **2 - 1 Effectif des ordinateurs au sein de la Faculté DEGS**

L'investigation menée ou l'observation personnelle voire participante nous a permis d'établir le tableau ci-après.

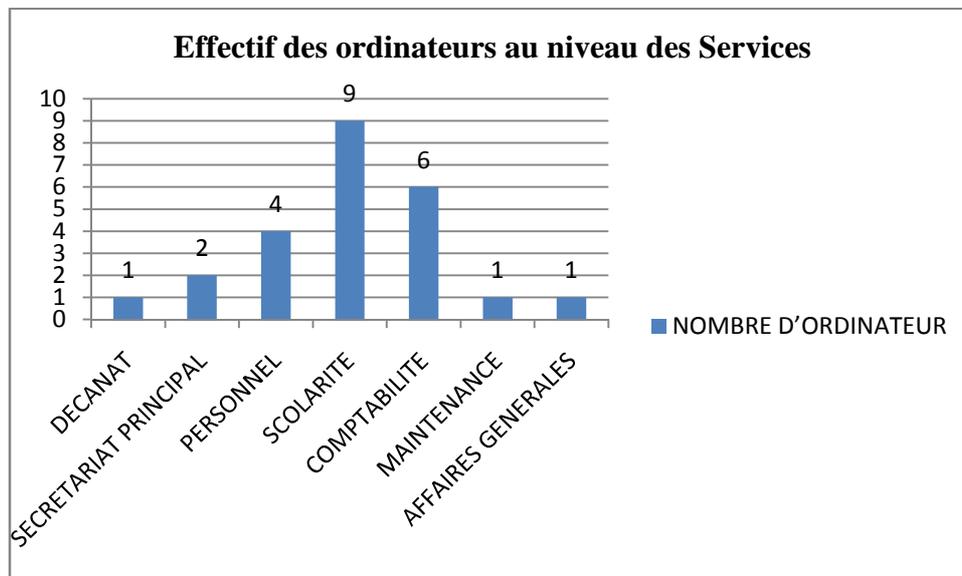
**Tableau 19 : Effectif des ordinateurs au niveau des Services**

<b>SERVICES</b>	<b>NOMBRE D'ORDINATEUR</b>
DECANAT	01
SECRETARIAT PRINCIPAL	02
PERSONNEL	04
SCOLARITE	09
COMPTABILITE	06
MAINTENANCE	01
AFFAIRES GENERALES	01
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Source : Investigation menée au sein de la FAC DEGS – Année 2012

Ainsi, d'après ce tableau, nous avons constaté que tous les Services de la Faculté DEGS sans exception utilisent au moins un ordinateur. On a remarqué aussi que le nombre d'ordinateurs utilisés varie selon les Services. En effet, les Services qui utilisent le plus d'ordinateurs sont ceux du Personnel (04), Scolarité (09) et de la Comptabilité (06). En outre, au total, nous avons pu recenser 24 ordinateurs au sein des sept (07) Services de la Faculté DEGS.

Ensuite, pour bien comprendre et voir la distribution de l'utilisation et le nombre des ordinateurs au niveau des Services de la Faculté DEGS, voici une représentation graphique :



**Figure 1 : Graphique sur l'effectif des ordinateurs au sein des Services de la Faculté DEGS**

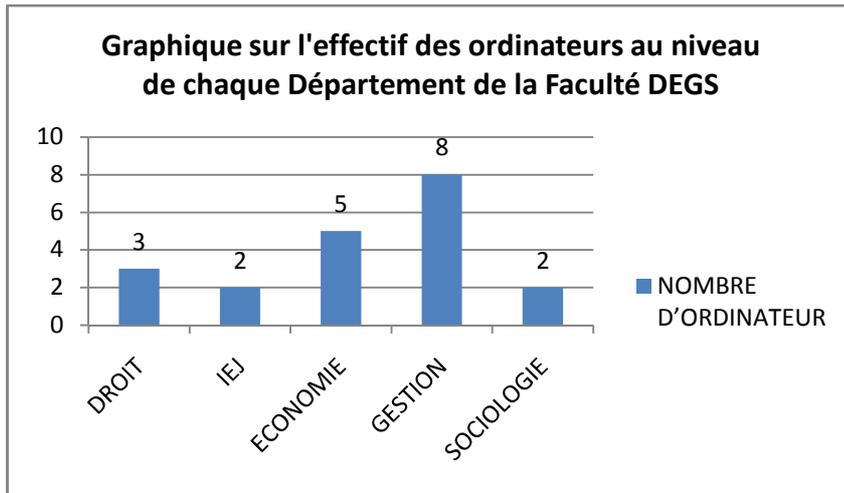
**Tableau 20 : Effectif des Ordinateurs au niveau Départements**

<b>DEPARTEMENTS</b>	<b>NOMBRE D'ORDINATEUR</b>
DROIT	03
IEJ	02
ECONOMIE	05
GESTION	08
SOCIOLOGIE	03
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Source : Enquête auprès des Départements de la FAC DEGS – Année 2012

D'après notre tableau ci-dessus, les départements de la Faculté DEGS sont dotés de 20 ordinateurs qui se répartissent entre eux. C'est le département Gestion qui se trouve en tête de liste concernant la quantité des ordinateurs utilisés suivis de celui de l'Economie et de Droit de près. En d'autres termes, il existe des variations au niveau de l'utilisation ou de la possession de ces matériels informatiques. Mais ce qui nous importe ce que tous les départements existants ont des ordinateurs.

Ci-dessous, nous allons montrer à l'aide d'un graphique toujours de type histogramme les différences existantes concernant l'utilisation des ordinateurs au niveau de chaque Département.



**Figure 2 : Graphique sur l'effectif des ordinateurs au niveau de chaque de Département de la FACULTE DEGS**

Nous avons fini avec les tableaux et graphiques montrant l'utilisation et l'effectif des ordinateurs au niveau de l'administration et de l'enseignement. Maintenant passons à une autre étape c'est-à-dire les périphériques existants ainsi que leur effectif au sein de la Faculté DEGS.

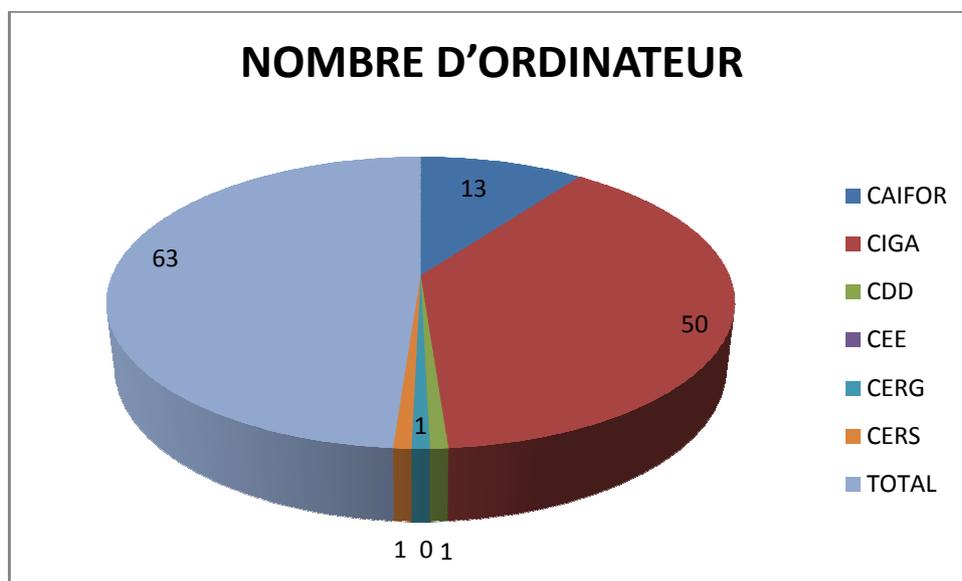
**Tableau 21 : Effectif des ordinateurs au niveau des centres de Formations et des Centres du Département de la Faculté DEGS**

DIVERS CENTRES	NOMBRE D'ORDINATEUR
CAIFOR	13
CIGA	50
CDD	01
CEE	
CERG	01
CERS	01
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

Source : Enquête auprès des différents Centres de la FAC DEGS – Année 2012

Selon le tableau ci-dessus, les différents centres existants au niveau de la Faculté DEGS possèdent au moins un ordinateur chacun. Mais les Centres de Formation en Informatique comme le CAIFOR et surtout le CIGA se distinguent par le nombre d'ordinateurs dont ils disposent. Et enfin, au total, nous avons 63 ordinateurs dans les divers centres.

Ensuite, pour appuyer l'interprétation du tableau ci-dessus, voici une représentation graphique de type secteur :



**Figure 3 : Graphique sur l'effectif des ordinateurs au niveau des différents centres de la Faculté DEGS**

2 - 2 Les Périphériques existants au sein de la Faculté DEGS**Tableau 22 : Les périphériques existants et leur nombre au niveau de chaque Service de la Faculté**

	<i>Imprimante noire</i>	<i>Imprimante couleur</i>	<i>Photocopieuse</i>	<i>Scanner</i>	<i>Duplicopieur</i>
<i>DECANAT</i>	1 (laser)	1 (laser)	1	1	
<i>SECRETARIAT PRINCIPAL</i>	1 (laser)	1 (Jet d'encre)		1	
<i>PERSONNEL</i>	1 (laser)		1	1	
<i>SCOLARITE</i>	3 (2 lasers et 1 matricielle)	1 (Jet d'encre)			1
<i>COMPTABILITE</i>	2 (lasers)		1	1	
<i>MAINTENANCE</i>	1 (laser)				
<i>AFFAIRES GENERALES</i>	1 (laser)				
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

Source : Enquête auprès de chaque Service de la FAC DEGS – Année 2012

En ce qui concerne ce tableau, il nous a montré que divers périphériques sont utilisés au sein des Services de la Faculté DEGS à savoir : les imprimantes laser noire, et couleur ainsi qu'une imprimante matricielle. D'autre part, il y a aussi les autres comme la photocopieuse, le scanner et le duplicopieur. Pour l'imprimante laser noire, tous les Services en disposent tandis que l'imprimante couleur, il n'y a que le Décanat et le Secrétariat Principal qui en bénéficient. Pour ce qui est de l'imprimante matricielle, seul le Service de la Scolarité qui en dispose. En outre, trois (03) Services tels le Décanat, le Service du Personnel et celui de la Comptabilité possède une photocopieuse. Ensuite, seuls quatre (04) Services aussi disposent d'un scanner en l'occurrence le Décanat, le Secrétariat Principal, le Service du Personnel et celui de la Comptabilité. Et

pour terminer avec l'interprétation de ce tableau, il n'y a qu'un duplicopieur qui est rattaché au Service de la Scolarité.

Ainsi, comme effectif, la Faculté DEGS compte dix (10) imprimantes noires (dont 09 lasers noires et 01 matricielle), une (01) imprimante laser couleur, deux (02) imprimantes jet d'encre couleur, 03 photocopieuses, 04 scanners et 01 duplicopieur.

**Tableau 23 : Les périphériques existants et leur nombre au niveau de chaque Département de la Faculté DEGS**

	<b>Imprimante noire</b>	<b>Imprimante couleur</b>	<b>Photocopieuse</b>	<b>Scanner</b>	<b>Duplicopieur</b>	<b>Vidéo projecteur</b>
DROIT	1 (laser)		1		1	1
IEJ	1 (laser)					
ECONOMIE	2 (lasers)		1			1
GESTION	1 (laser)		1			1
SOCIOLOGIE	3 (lasers)		1			1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>		<b>4</b>		<b>1</b>	

Source : Enquête auprès de chaque Département de la FAC DEGS – Année 2012

Les statistiques ci-dessus nous montrent que chaque Département possède au moins une (01) imprimante noire sauf les départements Economie et Sociologie qui en disposent deux (02) et trois (03). Et concernant l'imprimante couleur, scanner, et duplicopieur, aucun Département n'en possède. Par contre, trois (04) Départements ont en leur possession une photocopieuse. Ainsi, en somme, on compte huit (08) imprimantes lasers noires et trois photocopieuses au sein des Départements de la Faculté DEGS. Par contre, aucun Département ne dispose d'imprimante couleur, scanner et mais seul le Département Droit qui a un duplicopieur. Enfin, les quatre (04) Départements Droit, Economie, Gestion et Sociologie ont chacun un vidéoprojecteur.

**Tableau 24 : Les périphériques existants et leur nombre au niveau de chaque Centre de la Faculté DEGS**

	<b>Imprimante noire</b>	<b>Imprimante couleur</b>	<b>Photocopieuse</b>	<b>Scanner</b>	<b>Duplicopieur</b>
CAIFOR		1			
CIGA					
CDD	1 (Laser)		1		
CEE					
CERG					
CERS					

Source : Enquête auprès de chaque Centre de la FAC DEGS – Année 2012

D'après ce que nous voyons sur ce tableau, les périphériques au niveau de divers centres ne sont que trois (03) à savoir une (01) imprimante noire et une (01) photocopieuse pour le CDD. Et il n'y a qu'une imprimante couleur pour le CAIFOR. Pourtant, les autres centres n'en ont rien.

### 2 - 3 Configuration des ordinateurs utilisés au niveau de la Faculté DEGS

Dans cette section, nous allons montrer par le biais d'un tableau la qualité des ordinateurs existants et utilisés au niveau de l'établissement qui est notre terrain d'études.

**Tableau 25 : Qualité des ordinateurs au niveau de chaque Service et leur nombre**

Chaque ordinateur a sa propre configuration. Donc ci-dessous, nous allons montrer à l'aide d'un tableau les caractéristiques des ordinateurs de chaque Service.

	MODELE PC <sup>26</sup>		ECRAN PC	
	ANCIEN	NOUVEAU	CRT	PLAT
DECANAT		01 Pentium <sup>27</sup> IV performant		X
SECRETARIAT PRINCIPAL	01 Pentium IV moins performant	01 Pentium IV performant	X	X
PERSONNEL		03 Pentium IV performants		X
SCOLARITE	04 Pentium III ou inférieur et moins performants - 01 Pentium IV moins performant	03 Pentium IV performants	X	X
COMPTABILITE	01 Pentium IV moins performant	04 Pentium IV performants + 01 Dual core	X	X
MAINTENANCE		01 Pentium IV performant		X
AFFAIRES GENERALES		01 Pentium IV performant		X
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>15</b>		

Source : Enquête auprès de chaque Service de la FAC DEGS – Année 2012

Ce tableau indique que malgré l'existence des ordinateurs anciens modèles, on remarque que tous les services ont quand même des ordinateurs performants ayant comme configuration de type Pentium IV ou P IV avec comme unité de sortie, un écran plat. En déduction, bon nombre d'ordinateurs utilisés sont performants à savoir 15 contre 07 anciens modèles. Ainsi, on peut dire que presque tous les ordinateurs utilisés au sein des Services sont d'une qualité indéniable.

<sup>26</sup> Abréviation des mots anglais « *Personal Computer* » signifiant Ordinateur personnel ou micro-ordinateur conçu pour un usage individuel ou pour le bureau

<sup>27</sup> Type de microprocesseur

**Tableau 26 : Qualité des ordinateurs au niveau des Départements et leur nombre**

	MODELE PC		ECRAN PC	
	<i>ANCIEN</i>	<i>NOUVEAU</i>	<i>CRT</i>	<i>PLAT</i>
DROIT		3 Pentiums IV performants		X
ECONOMIE	2 Pentiums III moins performant	2 Pentiums IV performants	X	X
GESTION	2 Pentiums IV moins performants	7 Pentium IV performants		X
SOCIOLOGIE	1 Pentium IV moins performants	2 Pentiums IV performants		X
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>14</b>		

Source : Enquête auprès de chaque Département de la Fac DEGS – Année 2012

En ce qui concerne la qualité des ordinateurs au niveau de chaque Département, ils sont tous des PC de Type Pentium III et IV. Au niveau du Département Economie, on utilise encore le Type Pentium III (nb : 02) moins performant tandis qu'en général tous les Départements utilisent tous des PC de type P IV que ce soit moins performants ou performants avec un écran plat.

Voilà pour la qualité des ordinateurs utilisés au niveau des Départements, maintenant passons à celle de divers Centres.

**Tableau 27 : Qualité des ordinateurs et leurs nombres**

	MODELE PC		ECRAN PC	
	<i>ANCIEN</i>	<i>NOUVEAU</i>	<i>CRT</i>	<i>PLAT</i>
CAIFOR	10 P IV moins performants		X	
CIGA	50 P IV moins performants		X	
CDD		01 Pentiums IV performant		X
CEE				
CERG		01 Pentiums IV performant		X
CERS	1 Pentium III moins performants		X	
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>2</b>		

(X) = OUI

Source : Enquête auprès de chaque Centre de la FAC DEGS – Année 2012

D'après notre tableau, les centres ne disposent que peu d'ordinateurs et la plupart sont des anciens modèles moins performants. Seul les CDD et CERG possèdent un PC de type P IV performant avec un écran plat. En d'autres termes, soixante-deux (62) ordinateurs répertoriés au niveau des quatre (04) centres sont des anciens modèles (60 : PIV moins performants et 2 : P III moins performants).

#### 2 - 4 Effectif des Services, Départements et Centres connectés à l'Internet (ordinateurs y compris)

Internet est en vogue actuellement et utilisé dans bon nombre d'entreprises et cybercafé tant sur le plan national qu'international. Ci-après, nous allons voir si la Faculté DEGS, à travers ses Services, Départements et Centres, a pris en compte l'utilisation de cette nouvelle technologie du monde moderne.

Alors, dans cette section, nous allons montrer à l'aide d'un tableau le nombre de Services connectés à l'Internet ainsi que les Départements et Centres au niveau de la Faculté DEGS.

**Tableau 28 : Effectif des services connectés à l'Internet**

<b>SERVICES</b>	<b>CONNECTION INTERNET</b>	<b>ORDINATEURS CONNECTES</b>
<i>DECANAT</i>	OUI	1
<i>SECRETARIAT PRINCIPAL</i>	OUI	1
<i>PERSONNEL</i>	NON	
<i>SCOLARITE</i>	NON	
<i>COMPTABILITE</i>	OUI	5
<i>AFFAIRES GENERALES</i>	NON	
<i>MAINTENANCE</i>	NON	
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

Source : Enquête auprès de chaque Service de la FAC DEGS – Année 2012

Ainsi, d'après ce tableau, seuls trois (03) Services ont une connexion Internet contre quatre (04) autres. Et concernant le nombre des ordinateurs connectés, il n'y a que sept (07) ordinateurs dont cinq (05) au niveau du Service de la Comptabilité et deux (02) au sein du Décanat et Secrétariat Principal.

**Tableau 29 : Effectif des Départements connectés à l'internet**

<b>DEPARTEMENT</b>	<b>CONNECTION INTERNET</b>	<b>ORDINATEURS CONNECTES</b>
<i>DROIT</i>	OUI	3
<i>ECONOMIE</i>	OUI	3
<i>GESTION</i>	OUI	2
<i>SOCIOLOGIE</i>	OUI	3
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>

Source : Enquête auprès de chaque Département de la FAC DEGS – Année 2012

En voyant ce tableau, nous constatons que tous les Départements de la Faculté DEGS sont connectés à l'Internet. Ensuite, les ordinateurs connectés sont au nombre de 11. Les départements comme ceux du DROIT, ECONOMIE, SOCIOLOGIE ont chacun trois (03) ordinateurs possédant une connexion Internet tandis que celui de GESTION n'a que deux (02).

**Tableau 30 : Effectif des centres connecté à l'Internet (ordinateurs y compris)**

<b>CENTRES</b>	<b>CONNECTION INTERNET</b>	<b>ORDINATEURS CONNECTES</b>
<i>CAIFOR</i>	OUI	13
<i>CIGA</i>	NON	0
<i>CDD</i>	OUI	1
<i>CEE</i>	OUI	1
<i>CERG</i>	OUI	1
<i>CERS</i>	OUI	1
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

Source : Enquête auprès de chaque Centre de la FAC DEGS – Année 2011

Le tableau ci-dessus montre que cinq (05) Centres tels que CAIFOR, CDD, CEE, CERG et CERS sont connectés à l'Internet. Par contre, seul le CIGA n'est pas connecté. En outre, CAIFOR possède dix (10) ordinateurs connectés contre un (01) de chaque pour les cinq (05) autres Centres.

## 2 - 5 Utilisation d'un progiciel<sup>28</sup> de gestion au niveau de la Faculté DEGS

**Tableau 31 : Utilisation d'un progiciel de gestion**

L'investigation menée au niveau de tous les Services de la Faculté DEGS nous a permis de donner les informations ci-après.

<b>SERVICES</b>	<b>PROGICIEL</b>
DECANAT	NON
SECRETARIAT PRINCIPAL	NON
PERSONNEL	NON
SCOLARITE	OUI
COMPTABILITE	NON
AFFAIRES GENERALES	NON
MAINTENANCE	NON

Source : Enquête auprès de chaque Service de la FAC DEGS – Année 2012

Alors, le tableau ci-dessus indique qu'un (01) Service sur sept (07) à savoir le Service de la Scolarité utilise un progiciel de gestion. A titre de connaissance, ce progiciel de gestion sert à gérer toutes les informations concernant tous les étudiants de la Faculté DEGS (Etat civil, cursus universitaire, certificat de scolarité, carte d'étudiants

<sup>28</sup> En INFORMATIQUE : ensemble complet de programmes informatiques, conçu pour différents utilisateurs en vue d'une même application, généralement professionnelle, et commercialisé avec une documentation.

ainsi que les Fiches de Bourses d'études). Maintenant, allons voir du côté des Départements s'ils possèdent et utilisent un progiciel de gestion.

**Tableau 32 : Utilisation d'un progiciel de gestion au niveau des Départements**

<b>DEPARTEMENTS</b>	<b>PROGICIEL</b>
DROIT	NON
ECONOMIE	NON
GESTION	OUI
SOCIOLOGIE	NON

Source : Enquête auprès de chaque Département de la FAC DEGS – Année 2012

Seul le Département Gestion utilise un Progiciel de Gestion. Le Logiciel aide ce Département dans la saisie, stockage, sécurisation des notes et sortie des résultats d'examens. Pourtant, les autres Départements n'en ont pas encore.

## 2 – 6 Usage de la téléphonie au niveau de la Faculté DEGS

A part l'Informatique, la téléphonie fait aussi partie des TIC. Maintenant, nous allons établir dans un tableau l'usage des téléphonies fixe et mobile au niveau de la Faculté DEGS.

**Tableau 33 : Usage de la téléphonie fixe et mobile au niveau de tous les services**

A l'aide d'un tableau, nous allons savoir si les Services au niveau de la Faculté DEGS sont dotés de téléphone.

<b>SERVICES</b>	<b>TELEPHONE</b>	
	<i>FIXE</i>	<i>MOBILE</i>
DECANAT	OUI	OUI
SECRETARIAT PRINCIPAL	OUI	OUI
PERSONNEL	OUI	OUI
SCOLARITE	OUI	OUI
COMPTABILITE	OUI	OUI
AFFAIRES GENERALES	OUI	OUI
MAINTENANCE	OUI	OUI

Source : Enquête auprès de chaque Service de la FAC DEGS – Année 2012

En voyant ce tableau, le résultat de l'enquête nous a montré que tous les Services au sein de la Faculté DEGS utilisent aussi bien le téléphone fixe que celui du mobile. Ainsi, nous avons terminé avec les Services, passons tout de suite aux divers Départements.

**Tableau 34 : Usage de la téléphonie fixe et mobile au niveau de divers Départements**

<b>DEPARTEMENTS</b>	<b>TELEPHONE</b>	
	<i>FIXE</i>	<i>MOBILE</i>
DROIT	OUI	OUI
ECONOMIE	OUI	OUI
GESTION	OUI	OUI
SOCIOLOGIE	OUI	OUI

Source : Enquête auprès de chaque Département de la FAC DEGS – Année 2012

Alors, nous pouvons constater aussi que tous les Départements sans exception sont dotés de téléphones fixe et mobile.

Ainsi, nous avons terminé sur les résultats de l'investigation personnelle au niveau de la Faculté DEGS à travers les différents Services, Départements et divers Centres concernant l'utilisation, l'effectif des ordinateurs, l'existence des connexions Internet et finalement l'usage des téléphonies fixe ou mobile.

Maintenant, passons au second chapitre concernant les TIC et la population de la Faculté DEGS qui est aussi notre population d'enquête.

### **3 - Les différents avis sur l'implication de la Faculté dans les TIC**

Ainsi, après un dépouillement minutieux et laborieux, nous allons étaler les différents avis de notre population concernant l'utilisation des TICS au niveau de la Faculté DEGS. Et cela se fera étape par étape c'est-à-dire du général au particulier.

Pour pouvoir mener à bien notre enquête, nous avons élaboré trois (03) types de questionnaire selon la population cible c'est-à-dire un questionnaire destiné à la population PAT, un second pour celui du Personnel Enseignant et un autre destiné aux Responsables administratifs du PAT.

**Tableau 35 : Effectif par âge**

<b>CLASSE D'AGE</b>	<b>NB PAT</b>
30 à 40 ans	38
40 à 50 ans	12
50 à 60 ans	30
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>80</b>

Source : Enquête auprès de la Population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

D'après ce tableau, l'effectif des agents administratifs pour la classe d'âge de « 30 à 40 ans » est au nombre de 48 qui est supérieur aux deux autres. Ainsi, celle de « 40 à 50 ans » contient 12 enquêtés c'est-à-dire la plus minoritaire. En ce qui concerne celle de « 50 à 60 ans », nous avons 20 agents enquêtés. En d'autres termes, la majorité de la population enquêtée est jeune. Mais comme nous le savons déjà, on n'a pas oublié d'enquêter d'autres agents beaucoup plus vieux pour avoir des avis très variés.

Maintenant, nous allons présenter ces résultats sous formes de graphe pour bien comprendre la distribution de cet effectif par âge.

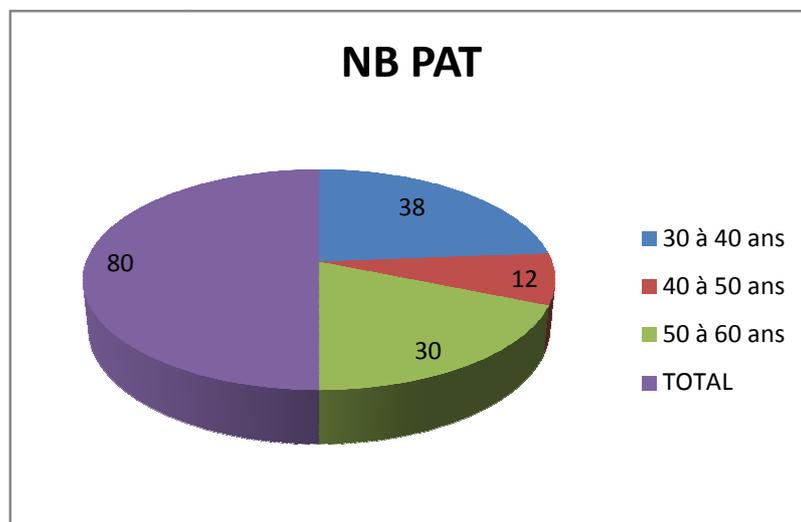


Figure 4 : Effectif par âge

D'après notre graphe, on voit bien la différence d'effectif par tranche d'âge. La plupart de la population PAT enquêtée sont composées des jeunes (30 à 40 ans) soit 47,5 % de notre échantillon tandis que la plus vieille compte 37,5 %. Et le reste qui se trouve au milieu n'est que 15%.

**Tableau 36 : Effectif par sexe**

	Sexe	
	Masculin	Féminin
<b>PAT enquêté</b>	65	25

Source : Enquête auprès de la Population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Selon notre tableau ci-dessus, on a essayé à mélanger la population enquêtée. Ainsi, nous avons enquêté beaucoup plus d'hommes que des femmes. En d'autres termes, le sexe masculin compte 65 personnes tandis que celui du féminin est au nombre de 25.

**Tableau 37 : Importance des TIC au niveau de la Société malagasy actuelle selon le****PAT**

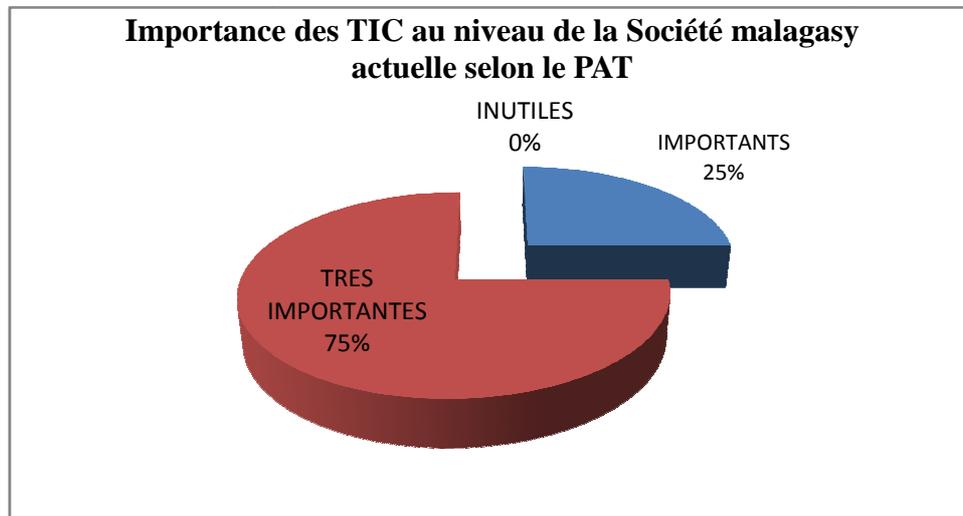
Dans cette étape, nous allons connaître les avis des enquêtés au niveau de notre échantillon PAT.

<b>TIC</b>	<b>NB PAT</b>	<b>Pourcentage %</b>
<i>TRES IMPORTANTES</i>	60	75 %
<i>IMPORTANTES</i>	20	25 %
<i>INUTILES</i>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Selon le tableau ci-dessus, 60 sur 80 ou 75 % de la Population PAT affirment que les TIC sont très importantes au niveau de la Société Malagasy actuelle. Et les 20 agents enquêtés soit l'équivalent de 25 % pensent qu'elles sont tout simplement importantes. D'autre part, il n'y a pas d'avis sur le fait que les TIC sont inutiles.

En outre, nous allons établir une graphique ci-après pour bien montrer la différence d'avis donnés par notre population d'enquête.



**Figure 5 : Importance des TIC au niveau de la Société malagasy**

Ainsi, selon cette figure, 75 % de notre échantillon PAT pensent que les TIC sont très importantes pour la Société Malagasy tandis que 25 % seulement affirment qu'elles sont indispensables. En d'autres termes, cette grande partie de la population PAT a expliqué que presque toutes les entreprises se trouvant à Madagascar petites, moyennes ou grandes utilisent les TIC ou se servent de ses services ; elles ont une valeur aux yeux de tous. Pourtant, pour la minorité (25 %), elle a traduit son avis par la participation totale des TICS dans la vie des entreprises ou des particuliers. Et toujours selon elle, les microéditions ou les Cyber Café sont très nombreux surtout dans la capitale de Madagascar ou Antananarivo. Pour finir, les indicatifs « importants » ou « inutiles » restent nuls.

**Tableau 38 : Implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC**

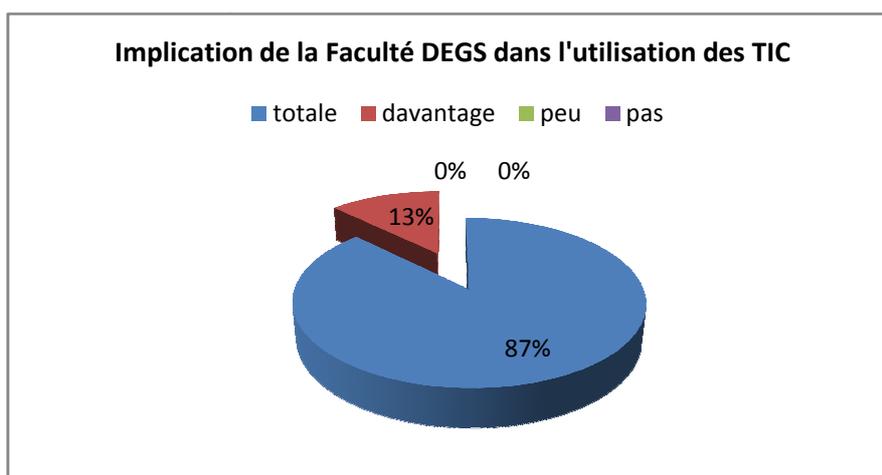
A travers le tableau ci-dessous, nous allons savoir le pourcentage des avis du PAT concernant l'implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC.

<b>S'implique</b>	<b>NB PAT</b>	<b>Pourcentage %</b>
<i>Totalement</i>	70	87,5 %
<i>davantage</i>	10	12,5 %
<i>Peu</i>	0	0 %
<i>Pas</i>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Ainsi, nous pouvons constater que 87,5 % de la Population PAT disent que la Faculté DEGS s'implique davantage dans l'utilisation des TIC contre 12,5 % qui pensent qu'Elle s'implique davantage dans le projet d'informatisation. En effet, tout le monde n'est pas encore du même avis. Ensuite, pour les indices « s'implique peu » ou « s'implique pas », il n'y a pas d'avis. En outre, il faut noter qu'il s'agit là des TIC en général.

En plus, pour apporter un peu d'éclaircissement sur le tableau, voici une représentation graphique de type secteur :



**Figure 6 : Implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC**

Remarque : le logiciel Microsoft Excel a fait un arrondissement des chiffres de pourcentage c'est pourquoi, on obtient 87 % et 13 %.

D'après le graphe ci-dessus, la grande partie des agents administratifs (87 %) pensent que la Faculté DEGS s'implique d'une façon totale dans l'utilisation des TIC. Par contre, 13% ont dit que cet établissement ne fait que s'impliquer davantage dans l'utilisation des TIC. Cela signifie qu'il reste encore des choses ou des étapes à franchir. Les 0 % nous montrent qu'il n'y a pas d'avis là-dessus.

**Tableau 39 : Quantité des ordinateurs utilisés au sein de la Faculté DEGS**

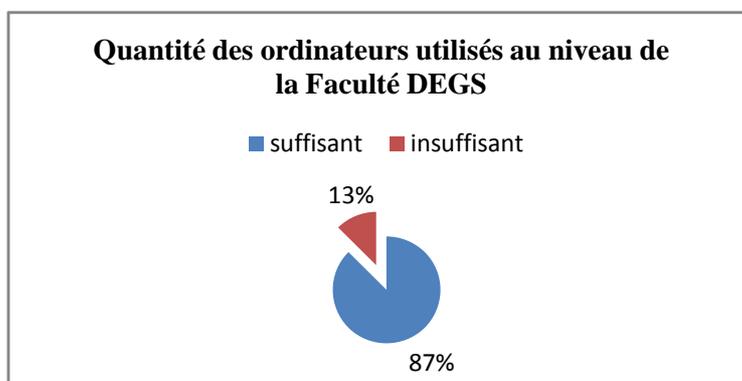
Dans cette sous-section, nous allons apporter les avis de la Population PAT sur la quantité des ordinateurs utilisés au niveau de cet établissement de l'Enseignement supérieur.

<b>Nb Ordinateurs</b>	<b>Nb PAT</b>	<b>Pourcentage %</b>
<i>SUFFISANT</i>	70	87,5 %
<i>INSUFFISANT</i>	10	12,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Si on se réfère à notre tableau ci-dessous, nous pouvons dire que 87,5 % des enquêtés sont unanimes sur la suffisance des ordinateurs au niveau de notre Faculté. Par contre, 12,5 % affirment le contraire ; en d'autre terme ils disent que l'effectif des ordinateurs est encore insuffisant.

Pour voir le contenu du tableau en image, voici une représentation graphique :



**Figure 7 : Quantité des ordinateurs utilisés au niveau de la Faculté DEGS**

Ci-dessus, la plus grande partie du secteur montre que 87 % de la population PAT affirme que les ordinateurs existants au niveau de la Faculté DEGS sont suffisants. Par contre, le 13 % indique que les ordinateurs sont insuffisants.

**Tableau 40 : Qualité des ordinateurs utilisés en général au sein de la Faculté DEGS**

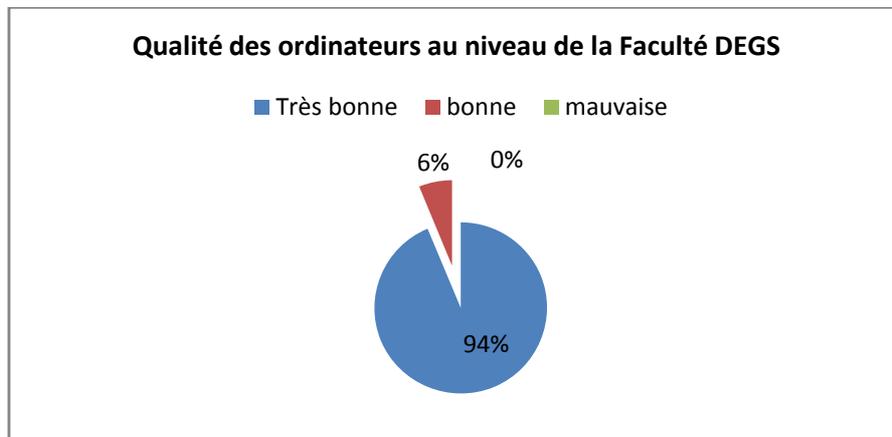
D'après ce titre, nous allons savoir l'avis des enquêtés sur la qualité des ordinateurs utilisés au niveau de la Faculté DEGS. Le tableau sera toujours représenté graphiquement.

<b>Qualité</b>	<b>Nb PAT</b>	<b>Pourcentage</b>
<i>Très bonne</i>	75	93,75 %
<i>Bonne</i>	5	6,25 %
<i>Mauvaise</i>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Concernant l'interprétation du tableau, on peut voir clairement qu'un bon nombre de PAT à savoir 93,75 % avisent que les ordinateurs sont de très bonne qualité. Pourtant, 6,25 % seulement disent que les ordinateurs sont de bonne qualité. Enfin, personne n'a mentionné le mot mauvais. Là encore, on assiste à une divergence d'opinion.

Maintenant, représentons graphiquement ces résultats pour avoir une meilleure lecture des données.



**Figure 8 : Qualité des ordinateurs au niveau de la Faculté DEGS**

En effet, selon cette figure, la plupart des ordinateurs utilisés (94%) au niveau de la Faculté DEGS sont très bonnes et seulement 6% sont bonnes. En outre, on constate que personne n'a donné son avis sur l'existence de mauvais ordinateur au sein de l'Établissement en question.

**Tableau 41 : Type de connaissance en Informatique possédée par la Population PAT**

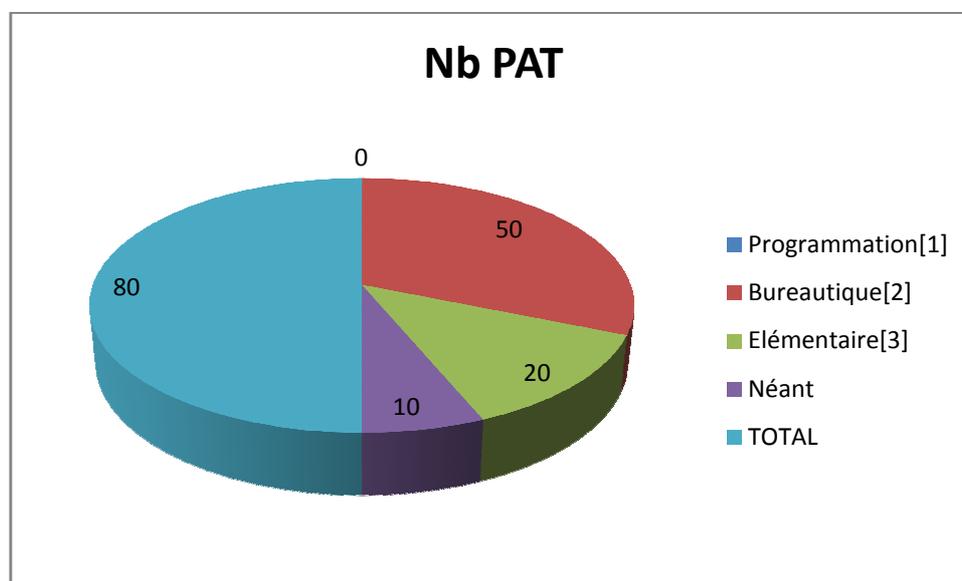
Le tableau suivant nous montre la connaissance en Informatique des enquêtés au niveau de notre population PAT.

Type de connaissance	Nb PAT	Pourcentage
Programmation <sup>29</sup>		0 %
Bureautique <sup>30</sup>	50	62,5 %
Elémentaire <sup>31</sup>	20	25 %
Néant	10	12,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Alors, d'après notre tableau, personne n'a aucune connaissance en programmation. Et, 62,5 % des enquêtés ont une connaissance en Bureautique tandis que 25 % des agents ne possèdent qu'une connaissance élémentaire c'est-à-dire une simple manipulation de souris. En enfin, le reste qui est 12,5 % n'ont aucune connaissance.

Ensuite, ci-dessous, nous allons voir la représentation graphique de ce tableau.



**Figure 9 : Type de connaissance possédée par la population PAT**

<sup>29</sup> Connaissance en Informatique se spécialisant dans la réalisation d'un logiciel ou programme informatique.

<sup>30</sup> Connaissance en Informatique se basant dans l'utilisation des logiciels de Microsoft tels Microsoft Office Word, Microsoft office Excel, Microsoft Office Access.

<sup>31</sup> Simple manipulation de la souris pour pouvoir faire un jeu (comme le Solitaire, Freecell, Zuma, etc)

Ainsi, ce graphe ne fait qu'illustrer le tableau 23 indiquant le nombre des enquêtés concernant leur type de connaissance en informatique.

**Tableau 42 : Répartition par tranche d'âge et sexe de la population PAT ayant une connaissance en Bureautique**

Tranche d'âge	Sexe	
	Masculin	Féminin
30 à 40 ans	11	7
40 à 50 ans	5	5
50 à 60 ans	8	14
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Ainsi, selon ce tableau, parmi les 50 agents enquêtés ayant une connaissance en Bureautique, 24 sont de sexe masculin et 26 de sexe féminin. Et au niveau des tranches d'âge, pour celle de 30 à 40 ans, on a constaté qu'il existe 11 hommes et 7 femmes. Ensuite, la tranche de 40 à 50 ans est composée de 5 agents de sexe masculin, et 5 autres de sexe féminin. Enfin, pour la dernière tranche d'âge (50 à 60 ans), seul 8 agents sont des hommes tandis que les 14 autres sont des femmes. Par conséquent, on peut dire que les femmes sont beaucoup plus nombreuses que les hommes. En outre, nous pouvons conclure aussi que la plupart des agents qui pratiquent l'Informatique Bureautique sont des vieux.

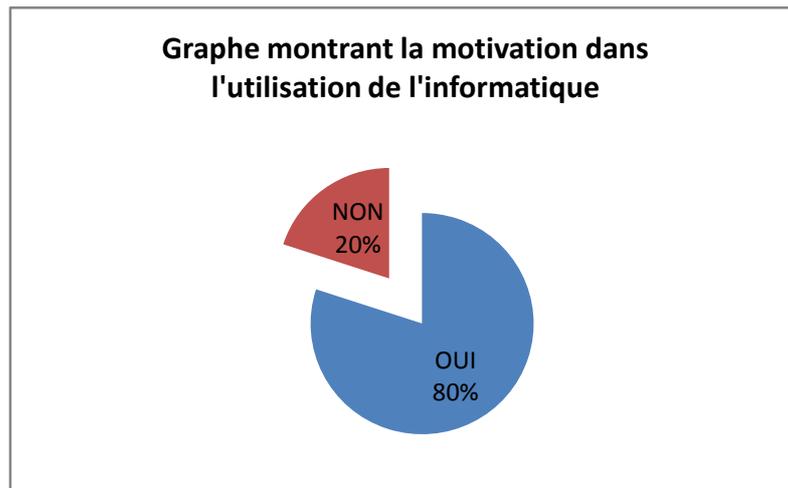
**Tableau 43 : Motivation dans l'utilisation de l'Informatique**

MOTIVATION	NB PAT
OUI	40
NON	10
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

En voyant le tableau ci-dessus, nous pouvons dire que parmi les 50 agents enquêtés ayant une connaissance en Bureautique, 40 d'entre eux sont motivés dans l'exécution des tâches administratives en utilisant l'Informatique. Par contre, les 10 autres agents administratifs affirment de ne pas être motivés.

En voici la représentation graphique du tableau ci-dessus :



**Figure 10 : Motivation dans l'utilisation de l'Informatique**

**Tableau 44 : Problèmes rencontrés par les enquêtés dans l'utilisation de l'Informatique**

<b>Problèmes</b>	<b>Nb PAT</b>
Pas de problèmes	10
Insuffisance de compétence	34
Age	17
Santé	
Niveau d'étude bas	20
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2010-2011

Ainsi, la répartition au niveau de ce tableau montre que les avis divergent concernant les problèmes rencontrés dans l'utilisation de l'Informatique au niveau de l'administration. En d'autres termes, les 10 agents enquêtés ont dit de ne pas avoir aucun problème tandis que les 34 autres ont fait savoir que leur compétence en

informatique est insuffisante. En outre, concernant les 17 agents, ils ont des problèmes à cause du poids de l'âge. Et enfin, pour les 20 restants, ils ont affirmés que leur niveau d'étude est bas et ne leur permet pas d'apprendre l'Informatique un peu plus.

**Tableau 45 : Apport de l'Informatique sur la qualité des tâches administratives selon le PAT enquêté**

<b>QUALITE</b>	<b>Nb PAT</b>	<b>POURCENTAGE</b>
<i>Très bonne</i>	80	100 %
<i>Bonne</i>		
<i>Mauvaise</i>		
<i>Très Mauvaise</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2010-2011

Cette statistique nous montre que tous les enquêtés sont unanimes sur la qualité offerte par l'informatique au niveau de l'administration. En d'autres termes, 80 agents sur 80 enquêtés ont affirmé que la qualité de service offerte par l'utilisation de l'Informatique est très bonne pour ne pas dire impeccable.

**Tableau 46 : Vitesse d'exécution des tâches administratives dans l'utilisation de l'Informatique**

<b>VITESSE</b>	<b>Nb PAT</b>	<b>POURCENTAGE</b>
<i>Rapide</i>	80	100 %
<i>Lente</i>		
<i>Trop lente</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

En effet, d'après ce tableau, l'exécution des tâches administratives est rapide selon 80 agents sur 80 enquêtés c'est-à-dire tous les enquêtés sont du même avis.

**Tableau 47 : Sécurisation des données avec l'utilisation des ordinateurs**

<b>Sécurisation</b>	<b>Nb PAT</b>	<b>POURCENTAGE</b>
<i>OUI</i>	80	100 %
<i>NON</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Ensuite, d'après les informations fournies par les 80 agents enquêtés, les données stockées dans les ordinateurs sont sécurisées.

**Tableau 48 : Utilité de l'Internet au niveau de l'enseignement supérieur**

	<b>Nb PAT</b>	<b>POURCENTAGE</b>
<i>OUI</i>	80	100 %
<i>NON</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Ainsi, d'après ce qu'on voit dans le tableau ci-dessus, l'Internet est utile au niveau de l'enseignement supérieur selon les avis de 80 agents enquêtés auprès du PAT c'est-à-dire personne n'a dit le contraire.

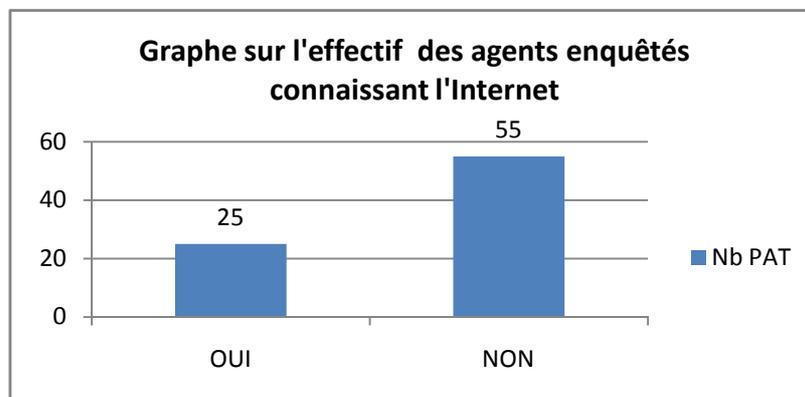
**Tableau 49 : Effectif des agents connaissant l'Internet au niveau de la Faculté DEGS**

Connaissance en Internet	Nb PAT	POURCENTAGE
<i>OUI</i>	25	31,5
<i>NON</i>	55	68,75
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2010-2011

31,5 % des acteurs de l'administration de la Faculté DEGS ont une connaissance en Internet soit moins de la moitié de la population enquêtée. Ainsi, la plupart des agents ou 68,75 % n'ont aucune connaissance en Internet mais pourtant ont affirmé que cet outil des TIC est très important actuellement.

Nous allons représenter ces données sur un graphe pour pouvoir donner une illustration bien claire de l'effectif des enquêtés ayant une connaissance en Internet.



**Figure 11 : Effectif des agents enquêtés connaissant l'Internet**

Ainsi, notre graphe nous a bien montré que nombreux sont les agents qui n'ont pas une connaissance en Internet en l'occurrence 55 sur 80. Par contre, il n'y a que 25 personnes sur 80 seulement sont capables d'utiliser Internet.

**Tableau 50 : Services utilisés sur Internet**

En général, les services les plus utilisés sur Internet sont les suivants :

Services	Masculin		Féminin	
	Nb réponses	Pourcentage	Nb réponses	Pourcentage
Recherche de documents	10	23,81 %	15	22,39 %
Email	10	23,81 %	15	22,39 %
Chat	2	4,76 %	3	4,48 %
Actualités (en général)	10	23,81 %	12	17,91 %
Loisirs (Jeux, Musique, Film, etc.)	10	23,81 %	7	10,45 %
Mode			15	22,39 %
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100 %</b>	<b>67</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

D'après les résultats obtenus sur ce tableau, tous les services choisis sont utilisés par notre population sauf le service mode qui n'enregistre aucune réponse au niveau du sexe masculin. Pour ce dernier, les réponses sont presque relatives c'est-à-dire 10 sur 42 pour les services Recherche de documents, Email, Actualités et Loisirs. Pourtant, il n'y a que 02 réponses pour l'utilisation du Chat. Ensuite, concernant le sexe féminin, quelques réponses sont aussi relatives au niveau de Recherche de documents, Email et Mode c'est-à-dire 15 réponses sur 67. D'autre part, Pour l'utilisation du Chat, il existe 03 réponses sur 67 tandis que celle des Actualités compte 12 réponses et seulement 07 pour le service Loisirs. En effet, nous pouvons dire que les réponses sont très variées et sont beaucoup plus nombreuses chez le sexe féminin à cause du service Mode.

**Tableau 51 : Fréquence d'utilisation d'Internet par semaine au niveau du PAT**

L'enquête a été faite seulement auprès des 25 agents connaissant l'Informatique dont 10 hommes et 15 femmes.

<b>Fréquence par semaine</b>	<b>Masculin</b>	<b>Féminin</b>	<b>Pourcentage</b>
1 fois			
2 fois	2	2	16 %
3 fois			
4 fois			
5 fois	8	13	84 %
6 fois			
7 j / 7			
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Ainsi, notre tableau nous montre que 8 hommes sur 10 utilisent l'Internet 5 fois par semaine parce qu'ils ont besoin de suivre les actualités internationales ainsi que de consulter leur email. D'autre part, 13 femmes sur 15 branchent sur Internet 5 fois par semaine pour chatter, envoyer et recevoir des SMS et surtout pour voir les nouveautés sur la mode. Et les autres, par faute de temps, n'utilisent l'Internet que 2 fois par semaine soit 2 hommes et 2 femmes. La partie masculine s'informe sur les news les plus bouillants et la partie féminine surfe pour consulter l'Email et suivre aussi les actualités.

**Tableau 52 : Moyen de communication le plus utilisé au niveau de la Faculté DEGS selon les enquêtés**

<b>Moyens de communication</b>	<b>NB PAT</b>	<b>POURCENTAGE</b>
<i>Internet</i>		
<i>Téléphonie</i>	80	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès de la population PAT de la FAC DEGS – Année 2012

Tous les enquêtés ont affirmé avec précision que la téléphonie mobile est le moyen de communication le plus utilisé au sein de la Faculté DEGS.

#### 2 - 6 Résultats d'enquête faite auprès des Responsables de la Faculté DEGS

Dans cette section, nous avons enquêté les 05 Chefs de Services de la Faculté DEGS. Durant l'enquête, nous avons mélangé entretien libre, entretien semi-directif et direct (Utilisation d'un questionnaire).

**Tableau 53 : Avis des Chefs de Services sur l'importance des TICS au niveau de l'Enseignement Supérieur**

On a fait des entretiens auprès de cinq (05) Chefs de Services concernant leurs avis sur l'importance des TIC au niveau de l'Enseignement Supérieur :

<b>TIC</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Très importantes</i>	5
<i>Importantes</i>	
<i>Sans importances</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Comme résultat, tous les Chefs de Services sont unanimes sur l'importance des TIC ou NTIC au niveau de l'Enseignement Supérieur en général. En d'autres termes, vu la grande importance de ces Nouvelles Technologies, ces différents responsables administratifs n'ont pas hésité à affirmer que dans la société où nous vivons actuellement personne ne peut éviter leur utilisation.

**Tableau 54 : Participation des TIC au bon fonctionnement de l'administration et de l'Enseignement**

<b>Participation</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Enorme</i>	5
<i>Peu</i>	
<i>Aucune</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Ensuite, les avis sont relatifs auprès des cinq (05) Chefs de Services sur la grande participation des TIC au bon fonctionnement de l'administration et de l'enseignement au sein de la Faculté DEGS. Ainsi, ils sont du même avis là-dessus.

**Tableau 55 : Effectif des matériels informatiques au niveau des différents Services et Départements de la Faculté DEGS**

<b>Effectif</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Suffisant</i>	5
<i>Insuffisant</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2010-2011

D'après le tableau ci-dessus, l'équipement en matériels informatiques est suffisant au sein de la Faculté DEGS. Les différents responsables administratifs enquêtés ont dit que tous les Services et Départements sont tous dotés des ordinateurs

ainsi que d'autres matériels informatiques comme l'imprimante, photocopieuse, scanner, vidéoprojecteur, etc.

**Tableau 56 : Nécessité de l'existence de l'Internet au niveau de chaque Service**

Nécessaire	Nb avis
<i>Oui</i>	5
<i>Non</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Selon les réponses des Chefs de Services, l'utilisation de l'Internet au sein de chaque Service est vraiment nécessaire. D'autre part, ils ont expliqué que l'utilisation de l'Email est très importante pour la transmission rapide des informations au niveau de l'établissement ainsi que pour les relations extérieures. En plus, l'Internet offre une immense et diverse information pouvant être bénéfique pour tous les acteurs humains de la Faculté DEGS (détente, connaissances générales, etc.).

**Tableau 57 : Avis sur l'effectif des agents administratifs maîtrisant les outils informatiques**

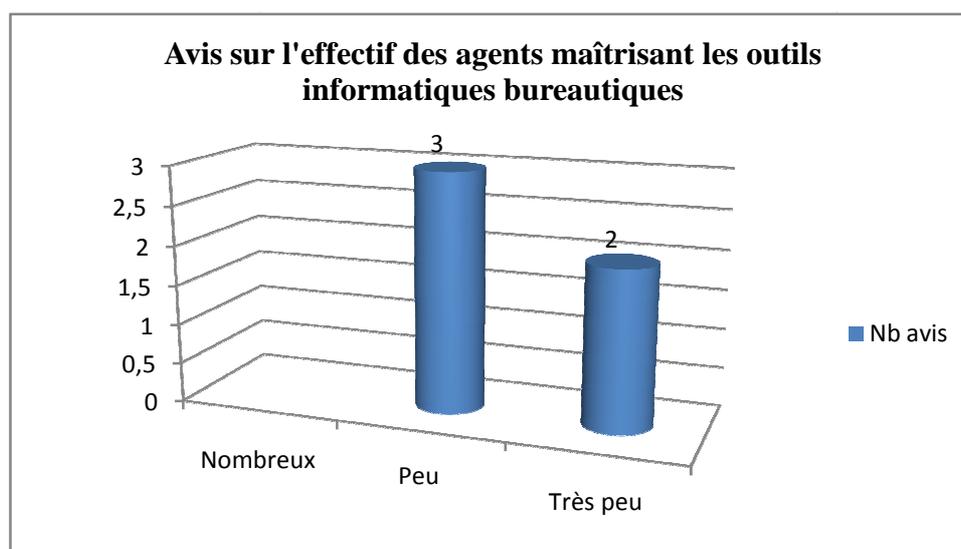
Effectif	Nb avis
<i>Nombreux</i>	
<i>Peu</i>	3
<i>Très peu</i>	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Dans ce cas, les avis divergent au niveau des cinq (05) Services de la Faculté DEGS c'est-à-dire trois (03) sur les cinq (05) enquêtés ont dit que peu d'agents maîtrisent suffisamment les outils informatiques comme le Bureautique (Word et Excel) et Internet. Et l'autre partie, en l'occurrence les deux (02) autres responsables

administratifs, ils pensent que les agents ayant une grande maîtrise de techniques bureautiques sont très peu malgré l'effectif total du PAT qui est au nombre de 139. Et toujours selon eux, 10 % parmi les agents existants au sein de la Faculté DEGS possèdent un niveau avancé en matière d'Informatique.

Pour appuyer les réponses obtenues au niveau du tableau ci-dessus, voici une représentation graphique de type cylindre.



**Figure 12 : Avis sur l'effectif des agents maîtrisant les outils informatiques bureautiques**

Ainsi, nous pouvons voir et dire que les responsables administratifs affirmant que l'effectif des agents administratifs maîtrisant les outils informatiques bureautiques sont peu sont au nombre de trois (03) tandis que 02 Chefs de Service.

**Tableau 58 : Motivation des agents concernés par l'utilisation de l'Informatique dans l'exécution des tâches administratives**

A travers le tableau ci-après, nous allons voir la motivation des agents administratifs (bureaucrates) concernés directement par l'utilisation de l'Informatique selon la constatation de leurs supérieurs hiérarchiques.

<b>Agents</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Très motivés</i>	5
<i>Motivés</i>	
<i>Non motivés</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Selon les Chefs de Services enquêtés, les bureaucrates ou précisément les secrétaires sont très motivés dans l'exécution des tâches administratives journalières malgré l'insuffisance de compétence en Informatique de la plupart d'entre eux. Ensuite, ils ont remarqué que la motivation des agents augmente au niveau des Services et Départements connectés à l'Internet.

**Tableau 59 : Utilisation de la Téléphonie au niveau de la Faculté DEGS selon les Chefs de Services**

<b>Téléphonie</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Très utilisée</i>	5
<i>Moins utilisée</i>	
<i>Non utilisée</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Les cinq (05) Chefs de Services enquêtés sont tous d'accord sur le fait que la téléphonie est très utilisée au niveau de la Faculté DEGS. En d'autres termes, ils ont précisé que la téléphonie mobile reste pour le moment le moyen de communication très utilisée au niveau de l'administration et de l'Enseignement.

**Tableau 60 : Avis sur la performance organisationnelle engendrée par l'Utilisation des TIC**

<b>Performance</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Oui</i>	5
<i>Non</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Ainsi, d'après ce tableau, les responsables administratifs enquêtés n'ont pas caché leur satisfaction sur la performance organisationnelle engendrée par l'utilisation des TIC au niveau de l'administration. Ils ont expliqué que la qualité, la productivité et surtout la rapidité sont au rendez-vous dans l'exécution du travail. Tous les services sont bien faits et finis dans le meilleur délai.

**Tableau 61 : Connaissance en Informatique des responsables enquêtés**

<b>Connaissance</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Très bonne</i>	
<i>Bonne</i>	
<i>Moyenne</i>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Chefs de Services de la FAC DEGS – Année 2012

Les informations obtenues ci-dessus nous montrent que la connaissance en Informatique des cinq (05) Chefs de Services est moyenne. D'autre part, ils ont dit que le mis à niveau par une formation est très nécessaire pour tous les acteurs de l'administration de la Faculté DEGS.

#### 2 – 7 Résultats d'enquête faite auprès des Enseignants de la Faculté DEGS

Comme nous avons annoncé dans la méthodologie, nous n'avons pas pu enquêter que vingt (20) enseignants sur 51 enseignants permanents de la Faculté DEGS. Ce sont ceux qui ont une disponibilité. Pourtant, cette partie enquêtée n'a pas pu répondre au

questionnaire à cause des différentes contraintes liées à leurs responsabilités au niveau de l'enseignement. Donc, on a fait un entretien libre basant sur le questionnaire déjà préparé et destiné à cette population du Personnel Enseignant. D'autre part, nous avons recouru aussi à l'observation directe et participante pour pouvoir obtenir les informations afférentes voire nécessaires à notre étude.

**Tableau 62 : Effectif par âge et par sexe du PE enquêté**

Age	Sexe		Total effectif
	Masculin	Féminin	
<50 ans	7	8	15
>50 ans	2	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>20</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2012

Selon notre tableau, nous avons essayé de varier les enquêtés selon l'âge et le sexe dans le souci de montrer la représentativité de notre échantillonnage. En effet, pour les enseignants moins de 50 ans 7 sur 15 sont du sexe masculin tandis que les 8 autres sont celui du féminin. Ensuite, le PE enquêté supérieur à 50 ans est au nombre de 5 c'est-à-dire 2 sur 5 sont du sexe masculin et trois (03) autres sont celui du féminin. On a remarqué d'après les statistiques obtenues durant la documentation que la population du Personnel Enseignant est en manque d'effectif et surtout les jeunes sont peu nombreux (<50 ans).

**Tableau 63 : Importance des TIC au niveau de l'Enseignement Supérieur selon le PE enquêté**

<b>Importance</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Très important</i>	20
<i>Important</i>	
<i>Moins important</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2012

Tous les enseignants enquêtés sont tous unanimes sur la grande importance des TIC au niveau de l'Enseignement Supérieur en général. Ils ont ajouté que les TIC sont inévitables à l'époque où nous vivons.

**Tableau 64 : Implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC**

<b>Implication</b>	<b>Nb avis</b>
<i>Totale</i>	15
<i>Partielle</i>	5
<i>Aucune</i>	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2012

Selon les quinze (15) enseignants enquêtés, la Faculté DEGS s'implique totalement dans l'utilisation des TIC. A leurs avis, tous les Services et Départements sans exception sont dotés de matériels informatiques. Par contre, les cinq (05) autres pensent que l'implication est encore partielle car selon eux, il reste encore des étapes à franchir.

**Tableau 65 : Connaissance en Informatique bureautique des enseignants**

<b>Connaissance</b>	<b>Nb PE</b>	<b>Pourcentage</b>
<i>Très bonne</i>	3	15 %
<i>Bonne</i>	4	20 %
<i>Moyenne</i>	13	65 %
Aucune		
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2012

Les résultats ci-dessus nous indiquent que 65 % des enseignants enquêtés ont une connaissance moyenne en Informatique bureautique tandis que les 20 % ont une mention bonne. Et le reste qui a une très bonne connaissance en matière d'Informatique bureautique est au nombre de trois (03) soit 15 % de la population enquêtée.

**Tableau 66 : Problèmes rencontrés avec l'application de l'Informatique**

<b>Problèmes</b>	<b>Nb avis</b>	<b>Pourcentage</b>
<i>Age</i>	5	15 %
<i>Insuffisance de compétence</i>	15	20 %
Autre		
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2012

Des problèmes comme l'âge et insuffisance de compétence existent selon les avis du Personnel Enseignant enquêté. 15 % disent que l'âge leur empêche d'aller plus loin en matière d'Informatique tandis que 20 % d'avis se focalisent sur l'insuffisance de compétence.

**Tableau 67 : Services utilisés sur Internet par le PE enquêté**

Services	Masculin		Féminin	
	Nb réponses	Pourcentage	Nb réponses	Pourcentage
Recherche de documents	7	30,43 %	8	27,59 %
Email	7	30,43 %	8	27,59 %
Chat				
Actualités (en général)	9	39,13 %	8	27,59 %
Loisirs (Jeux, Musique, Film, etc.)				
Mode			5	17,24
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>	<b>29</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2012

D'après le tableau ci-dessus, divers services sont utilisés par les enseignants enquêtés selon les besoins. En effet, au niveau du sexe masculin, les réponses sont relatives concernant l'utilisation des services recherches documentaires et email c'est-à-dire 7 réponses sur 23 pour chaque service. Pourtant, 9 réponses sur 23 sont enregistrées concernant l'utilisation du service Actualités. D'autre part, concernant les réponses du côté féminin, elles sont relatives au niveau des services Recherche de documents, Email et Actualités c'est-à-dire 8 avis sur 29 pour chaque service. Et pour le reste, 5 sur 29 réponses sont destinées à la mode.

**Tableau 68 : Utilisation de la téléphonie au sein du travail**

<b>Utilisation</b>	<b>Nb PE</b>	<b>Pourcentage</b>
<i>OUI</i>	20	100 %
<i>NON</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2010-2011

Alors, d'après les résultats obtenus dans ce tableau, on peut dire que la téléphonie est aussi utilisée dans le domaine de l'enseignement. Et les enquêtés ont précisé que le téléphone portable est très utilisé.

**Tableau 69 : Moyen de communication le plus utilisé par le PE**

<b>Type</b>	<b>Nb PE</b>	<b>Pourcentage</b>
<i>Internet</i>		
<i>Téléphone</i>	20	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Source : Enquête auprès des Enseignants de la FAC DEGS – Année 2010-2011

Le résultat du tableau ci-dessus ressemble à celui obtenu au sein de la population PAT c'est-à-dire le PE enquêté affirme que le moyen de communication le plus utilisé au sein de la Faculté DEGS est le téléphone ou plus précisément le téléphone mobile.

## **CHAPITRE 3 : ANALYSE DU CONTENU**

Au niveau de ce chapitre, nous allons montrer les différentes analyses possibles des données obtenues à travers les Ressources de la Faculté DEGS, l'utilisation des TIC au niveau de la Faculté DEGS jusqu'à notre population cible à savoir le Personnel Administratif et Technique et le Personnel Enseignant.

Ensuite, nous allons porter notre analyse sur le plan sociologique et anthropologique.

### **1 - Analyse sur le fonctionnement de l'administration et de**

#### **l'enseignement**

##### **1 - 1 Fonctionnement des activités administratives**

La machine administrative de la Faculté DEGS fonctionne comme il le faut. Tous les services à rendre ou à faire sont faits à temps.

##### **Au niveau du Service du Personnel**

Par exemple, au niveau du Service du Personnel, la préparation des Heures Complémentaires des Enseignants sont tous faits et sans incidents. Ensuite, les activités courantes comme la confection des certificats administratifs, l'établissement des calendriers de surveillance déroulent bien et sans problèmes.

Tout le Personnel Administratif et Technique perçoit normalement leur salaire mensuel malgré des retards qui ne dépendent pas de ce Service.

##### **Au niveau du Service de la Scolarité**

Tous les examens se déroulent bien grâce aussi au fonctionnement du Service de la Scolarité car les étudiants ont pu avoir leur carte d'étudiant à temps.

Ensuite, l'établissement des émargements d'examen sont faits aussi à temps grâce à la performance des outils informatiques possédés et utilisés. En plus, il existe une coordination au niveau du Service.

Les étudiants ont pu aussi percevoir leurs bourses d'études car ce Service est encore lié au paiement des allocations d'études des étudiants en collaboration avec le Service de la Comptabilité.

#### Au niveau du Service de la Comptabilité

La gestion des activités de la Faculté DEGS est bien maîtrisée par le Service de la Comptabilité.

Par conséquent, tous les besoins des Départements, Services sont tous résolus et livrés à temps malgré les contraintes budgétaires imposés par l'Etat malagasy.

Toutes les indemnités du PE et PAT sont payées à temps sans crédits à savoir les vacances d'enseignement et Heures Complémentaires, les indemnités diverses comme la surveillance, les travaux de nettoyage et autres.

La coordination et la solidarité existe au du Service de la Comptabilité et surtout la compétence sinon des problèmes se sont produits.

#### **1 - 2 Fonctionnement de l'enseignement**

Malgré la crise politique qui existe actuellement dans notre pays qui a eu des impacts sur l'Université d'Antananarivo et provoquant un dysfonctionnement de l'enseignement en général presque dans tous les établissements, l'enseignement au niveau de la Faculté DEGS s'est repris et continue normalement actuellement.

Des examens se sont produits et il existe déjà des résultats pour certains Départements. Les autres sont encore aux phases de la délibération.

Donc, nous pouvons dire qu'il n'y a pas de problème dans le fonctionnement de l'enseignement. On prépare déjà en ce moment les tests d'accès de l'année 2012-2013 tous départements confondus.

## **2 - Evolution rapide et positive des TIC au sein de la Faculté DEGS sur le plan diachronique**

Dans cette section, nous allons voir l'évolution des TIC au niveau de la Faculté DEGS depuis l'an 2000 jusqu'à nos jours. Ensuite, l'année 2000 est choisie ici parce que cette année est marquée par le début du troisième millénaire et surtout nous pouvons dire que c'était l'époque où tout le monde devrait avoir la connaissance en Informatique. On avait dit aussi à ce moment même que celui qui ne la maîtrise est considéré comme un analphabète. Ainsi, nous prenons comme moment du démarrage du lancement des TIC l'année citée ci-dessus.

### **2 - 1 Les années marquant l'évolution des TIC au sein de la Faculté DEGS**

#### *a) Année 2000*

A notre avis, cette année est considérée comme le commencement du développement des TIC au niveau de la Faculté DEGS.

#### *Début de l'Informatisation*

Concernant l'utilisation des ordinateurs ou l'informatisation, selon les sources sûres (anciens agents de la Faculté DEGS), tous les Services dudit établissement étaient équipés d'ordinateurs à savoir les Services du Personnel, de la Scolarité, de la Comptabilité, de l'Affaire Générale et de la Maintenance. Ensuite, tous les Départements aussi n'étaient pas les moindres parce qu'ils étaient dotés des matériels informatiques ainsi que des périphériques comme l'imprimante.

#### *Absence de l'Internet*

Malgré l'existence de l'Internet à cette époque à l'échelle nationale et mondiale, l'Internet faisait encore défaut au niveau de la Faculté DEGS.

### Personnel et compétence en Informatique

A cette époque, le Personnel Administratif et Technique de la Faculté DEGS ne possède que peu d'agents connaissant l'Informatique. Selon les sources sûres provenant des anciens fonctionnaires de cet Etablissement, il n'existait qu'une personne pour chaque Service et Département qui a une connaissance en bureautique. Ainsi, les machines à écrire étaient encore au service.

### La Téléphonie

Le téléphone mobile n'était pas encore très utilisé au niveau de la Faculté DEGS à ce moment-là. Par contre, chaque Service et Département possédait un téléphone fixe.

#### b) Année 2003

### Développement des TIC en cours

Ainsi, le développement des TIC n'a pas cessé d'avancer au niveau de la Faculté DEGS. Alors, cette année a vu naître un Centre Informatique appelé CAIFOR. Ce dernier est le fruit d'un Partenariat entre la Coopération française (MADSUP) et l'Enseignement Supérieur par l'initiative de quelques enseignants de la Faculté DEGS ou plus précisément du Département Economie.

CAIFOR abritait 10 ordinateurs de marque DELL, de type Pentium IV. A ce moment, le Pentium IV était en vogue et restait l'ordinateur le plus puissant à Madagascar. L'objectif de ce partenariat est d'apporter un appui en matière de recherche et de formation en Informatique aux étudiants du Troisième Cycle du Département Economie et enseignants de la Faculté DEGS.

### Arrivée de l'Internet

Enfin, l'Internet a débarqué dans la Faculté DEGS. Pourtant, seul CAIFOR qui bénéficiait de cette partie magique des TIC car les autres Services et Départements de la Faculté ne sont pas encore connectés à ce moment. Ensuite, le Centre Informatique ne

tardait pas à être envahie par la population estudiantine locale ainsi que celle de l'Université d'Antananarivo car CAIFOR était unique à ce moment. Donc, le projet a été le bienvenu et a beaucoup aidé les étudiants et les enseignants de cette époque.

#### Utilisation de la Téléphonie mobile

Cette année a aussi vu le développement de l'utilisation de la téléphonie mobile au sein de l'Enseignement Supérieur voire au sein de la Faculté DEGS. Le nombre des gens qui utilise cette nouvelle technologie n'a pas cessé d'augmenter. En d'autres termes, tous les Chefs de Service sont dotés d'un appareil pour chacun ainsi que les enseignants.

#### c) 2006-2008 : années de la rénovation

##### Rénovation sur le plan informatique et organisationnel

L'année 2006 était l'année du commencement de la réforme au niveau de la Faculté DEGS. Pourquoi ? L'arrivée des nouveaux Dirigeants (Doyen et son staff) a apporté une grande rénovation en matière des TIC au sein de la plus grande Faculté de l'Université d'Antananarivo. Trois (03) ans après la naissance du CAIFOR, les nouveaux responsables commençaient le changement par l'inventaire des matériels informatiques existants. Puis, ils se lançaient dans l'implantation progressive des nouveaux équipements informatiques beaucoup plus puissants et à jour. Ces dirigeants avaient pour objectifs d'informatiser tous les Services et Départements à cette époque. Et on peut dire qu'ils ont réussi.

Ensuite, ils n'ont pas oublié aussi de faire des rectifications au niveau de l'organisation de la Faculté DEGS dans le but de bien asseoir la politique de l'informatisation. En d'autres termes, ils ont du faire un remaniement au niveau du staff technique, des Services et Départements.

Formation du PAT

Les Dirigeants ont donné une formation pour quelques agents responsables (Chefs de Divisions) de cette époque pour rehausser un peu le niveau et surtout pour préparer déjà l'informatisation totale de la Faculté DEGS.

Implantation d'un progiciel

L'année 2008 a été marquée par l'instauration d'un logiciel de gestion de base de données au niveau du Service de la Scolarité.

d) 2009 à 2011Progression rapide du Développement des TIC

Depuis 2006, la Faculté DEGS devient de plus en plus à la page en matière des TIC car l'implantation des matériels informatiques ont marché à merveille. En plus des ordinateurs, des nouveaux matériels comme une photocopieuse, imprimante laser, imprimante couleur s'installaient au niveau de chaque Service et Département.

Début de la décentralisation de l'Internet

La décentralisation de l'Internet a commencé au cours de l'année 2009. La mise en place du réseau Internet ne faisait que débiter c'est-à-dire CAIFOR n'est plus le seul endroit où on peut surfer ou naviguer sur Internet. Le Décanat et le Secrétariat Principal étaient les premiers connectés.

Implantation et mise en marche du CIGA

Le Centre de formation en Informatique a augmenté par l'implantation du CIGA qui est un projet du Département Gestion. Rappelons que CIGA est un Centre Informatique de Gestion Appliquée. Il est destiné tout simplement à l'enseignement de l'Informatique aux étudiants du Département Gestion.

e) Année 2011 :

Progression de l'Informatisation

L'année 2011 a connu la progression voire l'avancement de l'Informatisation au niveau des différents Services, Départements si on se réfère aux résultats de notre enquête. En d'autres termes, l'informatisation de la Faculté DEGS s'accélère parce qu'il n'y a plus un seul bureau qui n'a pas d'ordinateurs. En plus, divers périphériques comme l'imprimante, photocopieuse, scanner et vidéoprojecteur existent au sein des différents Services, Départements, Centres.

Décentralisation plus ou moins effective de l'Internet

Tous les Départements et Centres de ces derniers sont connectés à l'Internet. Par contre, il reste encore trois (03) Services et un (01) Centre de Formation non connectés.

Le Téléphone mobile : moyen de communication le plus utilisé

L'année 2011 est l'année du développement de la téléphonie surtout la téléphonie mobile parce que d'après notre enquête tous les enquêtés possèdent un appareil téléphonique. Et toujours selon les résultats de notre enquête, le téléphone mobile reste pour le moment le moyen de communication le plus utilisé au sein de la Faculté DEGS.

Ainsi, pour conclure cette section concernant l'évolution des TIC au niveau de la Faculté DEGS, nous pouvons dire que dans l'espace de 10 ans et quelques mois, la réalisation des tâches administratives est faite par ordinateur. Comme exemple, nous pouvons citer les notes de services, circulaires, certificat administratif, certificat de scolarité, fiche de paiement des bourses, état de paiement, journal, compte administratif, etc. En effet, leurs utilisations deviennent très importantes au niveau de l'Administration et de l'Enseignement.

### **3 - Causes de l'évolution de l'utilisation des TICS**

#### **3 - 1 La Mondialisation**

La mondialisation désigne l'expansion et l'harmonisation des liens d'interdépendance entre les nations, les activités humaines et les systèmes politiques à l'échelle du monde. Ce phénomène touche les personnes dans la plupart des domaines avec des effets et une temporalité propres à chacun. Il évoque aussi les transferts et les échanges internationaux de biens, de main-d'œuvre et de connaissances.

Ce terme, spécifique à l'environnement humain, est souvent utilisé aujourd'hui pour désigner la mondialisation économique, et les changements induits par la diffusion mondiale des informations sous forme numérique, par exemple avec l'Internet.

En effet, la mondialisation est l'une des principales causes de l'évolution des TIC au niveau de la Faculté DEGS et l'Enseignement supérieur tout entier.

#### **3 - 2 L'émergence de nouvelles puissances mondiales**

Des nouveaux pays comme la Chine, le Singapour, la Corée deviennent superpuissants en matière des TIC. En d'autres termes, ce sont des pays fabricants de matériels informatiques et électroniques dont les produits s'éparpillent au monde entier actuellement, y compris Madagascar. Voilà une autre cause de l'évolution des TIC au sein de la Faculté DEGS.

#### **3 - 3 Le développement du marché local en matière des TIC**

Ainsi, la mondialisation a favorisé les libres échanges économiques entre les différents pays du monde comme Madagascar. En effet, notre pays a été envahi par des asiatiques comme les chinois, les thaïlandais, etc., sur le plan commercial. Des produits comme les ordinateurs, appareils téléphoniques de toutes gammes et surtout des matériels électroniques diverses remplissent le marché d'Antananarivo, capitale de Madagascar.

Par conséquent, pour suivre l'évolution du monde entier, on doit s'acquérir des moyens adéquats qu'offrent les TIC. C'est ainsi, que toutes les entreprises existantes dans notre pays que ce soit étrangères ou malgaches s'engagent dans l'informatisation et l'utilisation des Nouvelles Technologies comme l'Internet et la téléphonie mobile.

#### **4 - Apports sociologiques et anthropologiques des TIC au sein de la Faculté DEGS**

D'après notre enquête on a constaté que les TIC participent beaucoup au bon déroulement de l'Enseignement supérieur tant sur le plan administratif et éducatif. En plus, on a noté aussi que les TIC ont des impacts aussi bien au niveau de l'organisation qu'au niveau des acteurs de l'administration de la Faculté DEGS.

##### **4 - 1 Sur le plan administratif**

###### **a) Apports organisationnels**

###### **Répartition des tâches**

Nous pouvons affirmer que l'organisation au sein de la Faculté DEGS s'est améliorée et se perfectionne de plus en plus.

Grâce notamment à l'installation de plusieurs ordinateurs au sein de chaque Service. La répartition des tâches administratives est beaucoup plus facile car chaque bureaucrate a un ordinateur à sa disposition.

###### **Performance de l'Informatique au niveau de travail**

Sur le côté performance au travail, l'Informatique garantit la gestion des ressources humaines, la gestion financière et la gestion de la scolarité. Au niveau de la Faculté DEGS, le Service de la Scolarité fonctionne très bien et répond aux besoins administratifs et pédagogiques de la population universitaire grâce à la présence d'un logiciel de gestion performant. Par exemple, il suffit de saisir le nom d'un étudiant pour afficher toutes les informations le concernant (état civil, filière, département, cursus, etc.)

En plus, l'ordinateur et ses périphériques accélèrent le travail, apportent une qualité impeccable et surtout sécurisent vos données soit sur un support CD, Clé USB ou dans un disque dur. En fin de compte, les TIC apportent une performance indéniable.

#### Amélioration de la communication interne et externe

Concernant la communication interne et externe de la Faculté DEGS, elle s'est améliorée grâce au développement des TIC en matière de téléphonie. Tous les membres du PAT sans exception possèdent chacun un téléphone mobile. Ensuite, tous les Services et Départements sont aussi dotés d'un téléphone fixe et mobile dans le but d'assurer la communication interne et externe qui est la base du fonctionnement de l'administration. Les enquêtes menées auprès de notre population cible nous ont permis de constater ce fait.

Voilà les apports sur le côté organisationnel, passons maintenant à l'apport psychologique.

#### b) Apport psychologique

##### La motivation du PAT au travail

L'existence des matériels informatiques performants et surtout de marques donnent des motivations aux agents administratifs sans distinction de sexe c'est-à-dire ils trouvent du plaisir en travaillant et l'ambiance est assurée dans le milieu du travail grâce aussi à la fonctionnalité multimédia avancée des machines utilisées. Ainsi, comme nous avons déjà étalé au niveau de la deuxième partie de notre devoir, en général les ordinateurs utilisés dans tous les services et départements de la Faculté DEGS sont tous de très bonnes qualités et surtout très performants. En d'autres termes, sur le côté design et performance, les agents utilisateurs sont bien servis. Alors, d'après l'observation directe et l'observation participante que j'ai menées lors de l'enquête, les membres du

PAT sont très motivés dans l'exécution des tâches administratives. En plus, ils sont mêmes très enchantés d'aller au travail chaque jour.

Maintenant, nous allons parler de l'apport culturel généré par l'utilisation des TIC au niveau de l'administration de la Faculté DEGS.

### c) Apports culturels

A part les apports organisationnels et psychologiques offerts par les TIC, nous pouvons dire que le Personnel Administratif et Technique bénéficie aussi des ressources culturelles considérables grâce à l'Internet qui est déjà mis en place au niveau de quelques Services et tous les départements de la Faculté DEGS. D'autre part, cet élément des TIC vise au développement des connaissances intellectuelles, littéraires et artistiques.

#### Sur le plan intellectuel

Avec Internet, on peut acquérir beaucoup de connaissances dans plusieurs domaines tels que l'informatique, gestion, etc. En d'autres termes, nous pouvons faire des recherches sur ce que nous voulons apprendre. Ensuite, nous avons aussi la possibilité d'enrichir notre culture générale par exemple en matière de cultures des différents pays du monde, cuisine, automobile, etc. Ainsi, Internet est un atout considérable pour les êtres humains si on sait l'exploiter.

#### Sur le plan littéraire

Sur ce point, nous pouvons augmenter ou améliorer notre connaissance en littérature, langue sur Internet. Par exemple, grâce à ce dernier, l'apprentissage d'une langue est tout à fait possible par exemple la langue française. Il suffit de trouver l'adresse du site y afférent, et on suit les indications proposées. D'autre part, on peut faire de l'autodidacte sur Internet.

### Sur le plan artistique

Concernant le domaine de l'art, tout y est c'est-à-dire tout ce qui tourne autour de l'art existe et trouvable sur Internet. Par exemple, les actualités concernant les acteurs de cinéma sont consultables sur Internet en une fraction de seconde. En plus, nous pouvons encore aller un peu plus loin en visitant le monde entier concernant les différents arts existant dans chaque pays.

#### *d) Apports en distraction*

Ensuite, on peut se distraire aussi avec un ordinateur qui n'a pas d'Internet en utilisant les jeux offerts par Windows (ex : Jeu solitaire, Freecell, etc. En outre, si on est connecté à Internet, il y existe plusieurs offres en matière de détente. Par exemple, côté jeu, on peut choisir parmi la multitude de jeux en ligne. D'autre part, nous pouvons encore utiliser d'autres fonctionnalités comme le Chat qui est un dialogue instantané entre deux ou plusieurs personnes connectés. A titre d'exemple, actuellement, « Facebook » est le plus utilisé dans ce domaine.

A mon avis, tous les travailleurs méritent un moment de détente au cours de la journée pour éviter le stress, ou la fatigue.

### ***4 - 2 Sur le plan pédagogique***

#### *a) Apports organisationnels*

##### Utilisation des logiciels de Microsoft (Word et Excel)

Ces deux logiciels de Microsoft aident beaucoup les Départements dans le fonctionnement de l'enseignement en général. Ainsi, l'utilisation des TIC a aussi un impact sur l'enseignement au niveau de la Faculté DEGS grâce aux fonctionnalités offertes par l'ordinateur. Par exemple, la saisie des notes de service et circulaire divers, le port des notes et la sortie des résultats ainsi que tous les travaux y afférents.

### Utilisation d'un progiciel

Comme nous le savons déjà, grâce à un logiciel de gestion, le processus entamé pour la sortie de résultats est facilité au niveau du Département Gestion. En effet, le port des notes des étudiants se fait avec le logiciel pour être ensuite stocké dans le disque dur d'un ordinateur. Ensuite, une fois toutes les notes saisies, de quelques commandes pour que les résultats soient imprimés et puissent être affichés.

### Rapidité dans l'exécution du travail

A l'aide de l'informatique et surtout d'un logiciel spécifique, la rapidité est au rendez-vous. Donc, le problème de temps ou lenteur administrative devrait être résolue.

### Amélioration de la communication interne et externe

Les TIC par le biais de la téléphonie plus précisément la téléphonie mobile apportent une grande amélioration au niveau de la transmission d'informations car la communication est très importante pour le bon fonctionnement d'une administration ou d'un enseignement.

#### *b) Apport sur le plan éducatif*

L'existence d'un centre de formation en Informatique comme le CIGA ou Le CAIFOR met à jour les matières enseignées au niveau de l'enseignement de la Faculté DEGS. En plus, les centres aident les étudiants à améliorer leurs connaissances en Informatique. Ensuite, les enseignants aussi pourraient profiter de l'existence de ces salles informatiques pour se recycler.

## **CONCLUSION PARTIELLE**

La Deuxième partie est le reflet de devoir de recherche car c'est à ce niveau-là que doivent sortir toutes les données obtenues par l'enquête.

Ainsi, nous avons étalé toutes les Ressources existantes au niveau de la Faculté DEGS en l'occurrence les Ressources humaines et Ressources financières.

On a pu dire aussi que les quelques ressources humaines existantes tant au niveau de l'administration que l'enseignement ont pu fonctionner la machine administrative et assurer le rôle de la Faculté DEGS en tant que Service public c'est-à-dire servir le public et penser toujours à l'intérêt général du public. En effet, les étudiants n'ont pas souffert autant malgré le recul du calendrier universitaire car à la fin tout redevient normal.

Sinon, cette partie nous a informés sur l'impact de la mondialisation sur la Faculté DEGS et ses principaux acteurs.

TROISIEME PARTIE

# **PERSPECTIVES**

## **PARTIE III : PERSPECTIVES**

Cette dernière partie nous conduit à évoquer les problèmes existants au niveau de la Faculté DEGS et au niveau de ses principaux acteurs et essayer d'avancer quelques recommandations

### **CHAPITRE I : PROBLEMES CONSTATES**

#### **A - Au niveau de l'administration**

##### ***1 - Insuffisance d'effectif du PAT***

Vu l'organigramme de la Faculté DEGS, c'est un établissement vaste et complexe comprenant divers services et Départements, l'effectif du PAT est très insuffisant malgré le fonctionnement de l'administration en générale.

Le personnel existant souffre quand même car une personne se charge d'une tâche de trois agents en moyenne.

Donc les quelques 117 agents y compris les Chefs de Service ne suffisent pas si on veut avoir une bonne performance de la machine administrative.

##### ***2 - Vieillesse du PAT***

Le problème d'âge persiste au niveau de la population PAT enquêtée. La plupart des membres de cette population sont âgés de plus de 50 ans. Selon eux, quand on devient beaucoup plus âgé, le mémoire ne fonctionne pas normalement c'est-à-dire il est usé par le poids de l'âge. Donc, malgré la volonté d'apprendre beaucoup de chose sur l'Informatique et l'Internet, on ne peut rien faire. Voilà pour le problème d'âge. Maintenant, passons à un autre qui est l'insuffisance de compétence en Informatique.

### **3 - Insuffisance de compétence**

En général, le Personnel Administratif et Technique manque des intellectuels ou des cadres ayant au moins le diplôme de Licence et plus.

En outre, la compétence en informatique est aussi remarquable au niveau de l'administration (tous sont composés des subordonnés et chefs). Cette hypothèse est vérifiée à travers les données obtenues au cours de notre investigation sur le terrain. Ainsi, même la connaissance en Informatique bureautique est encore insuffisante.

## **2 - Au niveau du PE**

### **2 - 1 Insuffisance d'effectif du PE**

Vu l'organigramme de la Faculté DEGS, c'est un établissement vaste et complexe comprenant divers Départements, et contenant environ 10 000 étudiants par année universitaire.

Le personnel existant souffre beaucoup dans la réalisation de l'enseignement et cela peut nuire à la qualité de cet enseignement malgré l'existence des vacataires ni résolvent rien du tout.

Alors les quelques 55 enseignants permanents n'y arrivent plus à maintenir une tâche aussi grande et importante dépendant de l'avenir et du développement de notre pays. Ainsi, mieux vaut tard que jamais de penser à une solution à ce problème.

## **2 - 2 Vieillessement du PE**

En plus de l'insuffisance de l'effectif, on a aussi constaté un problème d'âge. Selon les informations obtenues au niveau du Service du personnel, la plupart des enseignants permanents de la Faculté DEGS sont âgés de plus de 50 ans. Ainsi, l'âge est un facteur de blocage pour avancer. Donc, malgré la volonté d'approfondir l'Informatique et l'Internet, on ne peut rien faire. Voilà pour le problème d'âge. Passons maintenant à un autre lié à l'insuffisance de compétence en Informatique.

## **2 - 3 Insuffisance de compétence en Informatique**

Comme le PAT, les membres du PE enquêtés ne possèdent pas un niveau élevé en matière d'Informatique. La connaissance en bureautique de la plupart des enseignants est encore moyenne. Par conséquent, ce paramètre de blocage empêche les enseignants d'être performants.

## **3 - Au niveau de l'Etat Malagasy**

### **3 - 1 Persistance de la crise politique**

La crise politique malgache dure trop longtemps et provoque des désordres dans la vie nationale du Pays.

Il existe des gens qui profitent de cette crise pour détourner des fonds de l'Etat et tout cela a des impacts jusqu'à l'enseignement supérieur.

L'Université devient actuellement une sorte de terrain de grève ou de bataille entre les politiciens et l'Etat.

### **3 - 2 Insuffisance de ressources financières**

Quoiqu'il en soit, malgré l'effort des dirigeants de la Transition actuelle, on sent que l'Etat Malagasy souffre d'insuffisance financière.

Pour ne citer que les problèmes de bourses d'étudiants qui est en encore au stade du troisième paiement alors que l'année universitaire ne tarde plus à finir.

Donc, nous ne savons plus qui blâmer.

Espérons que l'élection va se tenir selon les informations reçues par le biais des médias.

## **CHAPITRE II : QUELQUES RECOMMANDATIONS**

Dans ce chapitre, nous essayons d'apporter des recommandations pour l'amélioration de l'organisation et le bon fonctionnement des machines administratives.

### **1 - A tous les politiciens malgaches**

Pour qu'il y ait un véritable développement à Madagascar c'est-à-dire un développement que le peuple malgache peut sentir, il faut les politiciens malgaches changent de comportement.

Il faut qu'il se conduise comme un véritable patriote qui aime vraiment son pays et ne pense qu'à l'intérêt général de la Nation.

### **2 - Aux dirigeants du pays**

Les futures dirigeants devront aussi donner un bon exemple et suivre ce qu'a fait le dirigeant actuel c'est-à-dire utiliser à bon escient l'argent public.

Il ne faut plus être égoïste ou profiteur, il faut penser au peuple qui va l'élire.

### **3 - A toutes les autres instances**

Il faut aussi être un véritable patriote là où vous travailler où vous êtes pour que le pays vive enfin dans la prospérité et le développement tant attendu

### **4 - Aux dirigeants de l'Université d'Antananarivo**

L'Université ou l'enseignement supérieur est un lieu de formation de leader pour l'avenir de Madagascar.

Pour être digne de ce nom, elle devrait avoir tous les moyens nécessaires à savoir humains, financiers, logistiques et structureaux.

Donc, l'Université devrait procéder au recrutement de divers membres du Personnel Enseignant et du Personnel Administratif Technique.

L'Université devrait aussi penser aux formations des agents administratifs déjà en fonction pour une meilleure qualité de l'administration.

## **5 – Aux différents acteurs de l'Université DEGS**

A commencer par les Enseignants, ils devront donner les meilleurs d'eux-mêmes dans la réalisation de leurs tâches respectives.

Ils devront tout donner sans demander autres choses à part leurs droits.

Pour le Personnel Administratif et Technique, il faut qu'il se comporte comme un vrai agent de l'Etat et donne une meilleure image de leur corps respectif.

Il faut qu'il respecte leur engagement du début jusqu'à la fin pour que l'administration fonctionne et assume son rôle de service public.

# CONCLUSION

# CONCLUSION

Ce travail de recherche nous a permis de mieux appréhender le thème de notre mémoire grâce au fonctionnalisme qui est une approche sociologique bien appropriée. De plus, dans la première partie, nous avons fait connaissance avec les termes « performance » et « organisation ». Ainsi, la performance est la mesure des résultats obtenus par un groupe ou un individu. Il est important pour une organisation de pouvoir la mesurer, et ce, à plusieurs niveaux : le niveau individuel (l'individu, le salarié), le niveau collectif (un groupe de salariés, une équipe) ; ainsi que le niveau organisationnel (l'entreprise). Et quand à l'organisation, elle est très complexe et possède des variétés de sens ou définitions selon divers théoriciens et discipline. Mais pour la Sociologie des organisations, le terme « organisation » veut dire un regroupement d'humains qui coordonnent leurs activités pour atteindre certains buts. Dans ce cas, L'organisation est alors envisagée comme une réponse au problème de l'action collective, de sa coordination et de sa stabilisation. De plus, elle est conçue aussi comme les diverses façons par lesquelles ces groupements structurent les moyens dont ils disposent pour parvenir à leurs fins. Et enfin, c'est l'action d'organiser, ou encore le processus qui engendre les groupements ou les structures d'organisation.

A part cela, la première partie nous a aussi renseignées sur les composantes de l'organisation à savoir les théories de l'organisation où il y a les différents types des organisations publiques ; les modèles d'organisation comme le Taylorisme ; ainsi que la Sociologie des organisations.

En plus, au niveau de cette première partie, il y a aussi la présentation de notre terrain d'étude qui est un Etablissement Public à caractère Administratif. Sa structure ressemble au modèle « Staff & Line », c'est-à-dire la fusion des deux Modèles (le

modèle hiérarchique de FAYOL et le modèle fonctionnel de TAYLOR) pour en supprimer les inconvénients. En ce qui concerne ses avantages, ils se manifestent par l'unicité de commandement qui est toujours conservée. En outre, l'état-major aidera le supérieur hiérarchique à prendre des décisions surtout stratégiques. Pourtant, elle a ses limites car parfois l'équipe de conseillers (staff) entre en conflit avec les opérationnels (line).

Ensuite, la deuxième partie de notre devoir nous informe sur les détails des données que nous avons recueillies durant l'enquête. Et c'est ce stade qui devrait montrer le fond de la recherche sociologique et répondre à la problématique et surtout atteindre nos objectifs. Dans ce cas, d'après ce que nous avons obtenu, la Faculté DEGS est un établissement à structure complexe car elle assume à la fois deux responsabilités distinctes à savoir l'administration et l'enseignement. Malgré tout, la performance et la qualité des services sont au rendez-vous grâce à la coordination de tous les membres du Personnel Administratif et Technique et surtout les Enseignants Permanents. Il existe quand même une solidarité ou bien une collaboration étroite entre les différents Services et Départements existants malgré les conflits de compétence et conflits hiérarchiques connus mais qui est tout à fait normal à notre avis.

Et à la fin, nous avons aussi remarqués quelques problèmes qui peuvent bloquer le fonctionnement de l'administration et de l'enseignement en l'occurrence l'insuffisance d'effectifs du PAT et du PE, le vieillissement du Personnel en question. A part cela, il y a insuffisance du personnel cadre ayant un diplôme de Licence au moins. Et ensuite, la compétence informatique de tout le PAT et PE est très moyenne malgré l'évolution rapide des TIC.

Des recommandations ont été rédigé à toutes les instances de la nation jusqu'aux différents acteurs de l'Université d'Antananarivo et de la Faculté DEGS. En général, celles-ci exigent un véritable patriotisme de la part de toutes les parties prenantes dans l'exécution de leurs fonctions respectives pour atteindre un réel développement.

Mais tout cela ne nous empêche de dire que nos hypothèses ont été vérifiées et que les objectifs ont été atteints malgré le peu de temps que nous avons dans la quête des données et la réalisation de ce grand travail de recherche. Pourtant, il n'y aura jamais une parfaite recherche mais on s'efforce petit à petit d'atteindre la meilleur qualité.

Donc à bon entendeur, bon parleur.

# **BIBLIOGRAPHIE**

### **Ouvrages généraux**

1. AKTOUF O., *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations*, Presses de l'Université du Québec, 1987.
2. BACHELARD G., *Le nouvel esprit scientifique*, PUF "Quadrige" n° 47, (première édition 1934). 1992.
3. BAJOIT, G. *Le changement social*, Paris, A. Colin, UUEF, 2003.
4. BARDIN, L. *L'analyse de contenu*, PUF, « le psychologue », 1977.
5. BEAUD S., WEBER F., *Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, La Découverte (Repères), 1997.
6. BECKER H., *Les ficelles du métier : comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Paris, La Découverte (Repères), 2002.
7. BERTHELOT J.-M., *Les vertus de l'incertitude. Le travail de l'analyse dans les sciences sociales*, Paris, PUF. 2004.
8. BOUDON, R. *Les méthodes en Sociologie*, Paris, P.U.F, que sais-je ?, 1984.
9. CEFAÏ D., *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte (Recherches), 2003.
10. CHAMPAGNE P., *Initiation à la pratique sociologique*, Paris, Dunod.
11. CURAPP, *Les méthodes au concret. Démarches, formes de l'expérience et terrains d'investigation en science politique*, Paris, PUF, 2000.
12. CROZIER M., *À quoi sert la sociologie des organisations ?* Paris, Arslan, 2000.
13. CROZIER M., *Petits fonctionnaires au travail*, Paris, éd. du CNRS, 1955.
14. CROZIER M., FRIEDBERG E., *L'acteur et le système : Les contraintes de l'action collective*, Paris, Seuil, 1992
15. DUCHESNE S., HAEGEL F., *L'enquête et ses méthodes. Les entretiens collectifs*, Paris, Nathan (128), 2004.
16. DURKHEIM E., *Education et sociologie*, Presses universitaires de France, SUP, Paris, 1922.
17. DURKHEIM E., *Elément de théorie sociale*, Paris, Edition Minit, 1975, 572 p.
18. DURKHEIM E., *Les règles de la méthode sociologique, précédé de l'instauration du raisonnement expérimental en sociologie*, par Jean-Michel BERTHELOT, Paris, Flammarion, 1988.
19. FOURNIER P., ARBORIO A.-M.), *L'enquête et ses méthodes. L'observation directe*, Paris, Nathan (128), 1999.
20. GOTMAN A., BLANCHET A., *L'enquête et ses méthodes. L'entretien*, Paris, Nathan (128), 1992

21. GRAWITZ M., *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz, 1993.
22. JUMEL G., GUIBERT J., *Méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin (Cursus), 1997.
23. LOUBET DEL BAYLE J.-L., *Initiation aux méthodes des sciences sociales*, Paris, Le Harmattan, 2001.
24. MARX C., *Idéologie allemande*, 1846.
25. PAILLE P., MUCCHIELLI A., *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociale*, Paris, Armand Colin (U), 2003.
26. PALMER V., *La technique de l'entretien, extrait d'un texte publié dans un manuel d'ethnographie sociologique*, Chicago, 1928.
27. PERETZ H., *Les méthodes en sociologie. L'observation*, Paris, La découverte (Repères), 2004.
28. QUIVY R. et VAN CAMPENHOUDT L., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod, Paris, 1988.
29. ROSENTAL C., MURPHY C., *Introduction aux méthodes quantitatives en sciences humaines et sociales*, Paris, Dunod, 2001.
30. SINGLY F., *L'enquête et ses méthodes. Le questionnaire*, Paris, Nathan (128), 1992 ; « *Approches, concepts et méthodes : l'analyse politique de l'action publique* », Revue Française de Science Politique, volume 55, n° 1, février 2005.

## **Les ouvrages spécialisés**

### **A. Communication**

31. BARRIER G., *La communication non verbale, comprendre les gestes et leur signification*. ESF éditeur, 2006.
32. BRETON P., *L'utopie de la communication. Le mythe du village planétaire*. La découverte. 1992, 1995, 1997.
33. BRETON P., *Le culte de l'internet. Une menace pour le lien social ?* La découverte, 2000.
34. JAKOBSON R., « *Essai de linguistique général* », Ed. Minuit, Paris, 1973.
35. LAZAR J., *La Science de la communication*, PUF, Paris, 1993
36. MAIGRET E., « *Sociologie de la Communication et des Médias* ». Armand Colin. 2003.

37. MARC E. & PICARD D., « *Relations et communications interpersonnelles* », Dunod (Les Topos). 2000
38. MICHEL J.-L., « *Les Professions de la communication - Fonctions et Métiers.* » Ellipses. 1999, 2004, 2009.
39. MUSSO P., « *Télécommunications et philosophie des réseaux* », 1998.
40. PERNIOLA M., « *Contre la communication* », Lignes/Manifeste, 2004.

## **B. Articles et dossiers**

41. Texte DURKHEIM E., « *Introduction à la sociologie de la famille* » Extrait des Annales de la Faculté des Lettres de Bordeaux, 10, 1888, pp. 257 à 281
42. JAMET E. – Professeur de psychologie cognitive à l'Université Rennes II, « *Il est tentant de penser qu'une présentation multimédia de documents favorise l'apprentissage. Or, cela n'est vrai que sous certaines conditions, comme le montre ce texte qui reprend diverses études sur le sujet* », Les Cahiers pédagogiques, n°474, juin 2009.
43. MICHEL E., in « *Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ?* », Problèmes politiques et sociaux, La Documentation française, n° 861, août 2001.
44. NORA S., et MINC A., « *Rapport sur l'informatisation de la société* », Québec, 1978.
45. Rocher G., « *La Sociologie de l'éducation dans l'œuvre de Léon Gérin* ». Un article publié dans la revue Recherches sociographiques, vol. 4, n°3, 1963, septembre-décembre 1963, pp. 291-312. Québec : PUL.

## **Webographie**

46. AMBA. « *Définition de NTIC* ». <http://www.amba.fr/definition-ntic-ref00653.html>
47. CLIC. « *Bulletin collégial des technologies de l'information et des communications* ». <http://clic.ntic.org/clic22/formation.htm>
48. CERIMES. « *Centre de Ressources et d'Informations sur les Multimédias pour l'Enseignement Supérieur* ». <http://www.cerimes.education.fr/index.php>
49. DAVID, Fayon. « *Site Internet et NTIC* ». <http://david.fayon.free.fr/>

50. PASSINFORMATIQUE. « *Les métiers de l'informatique* ».  
[http://www.passinformatique.com/40-metiers/60-10-10\\_listemetiers.asp](http://www.passinformatique.com/40-metiers/60-10-10_listemetiers.asp)
51. TÉLÉ-UNIVERSITÉ.  
[http://benhur.teluq.quebec.ca/~ckeating/COMMUNICATION\\_ET\\_INTERNET.htm](http://benhur.teluq.quebec.ca/~ckeating/COMMUNICATION_ET_INTERNET.htm)
52. WIKIPEDIA. « *Informatique* ». <http://fr.wikipedia.org/wiki/Informatique>  
WIKIPEDIA. « *Technologies de l'information et de la communication (TIC)* ».  
[http://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies de l'information et de la communication](http://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l'information_et_de_la_communication)

## TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION .....	7
METHODOLOGIE .....	11
<b>CHAP I : APPROCHE SOCIOLOGIQUE .....</b>	<b>17</b>
<b>A – Approche fonctionnaliste .....</b>	<b>17</b>
<b>1 – Essai de définition .....</b>	<b>17</b>
<b>CHAPITRE II : NOTIONS DE PERFORMANCE ET D'ORGANISATION .....</b>	<b>19</b>
<b>A – Notion de performance .....</b>	<b>19</b>
<b>1 – Définition .....</b>	<b>19</b>
<b>2 - L'efficacité et l'efficience .....</b>	<b>19</b>
<b>B – Sens étymologique et définitions de l'organisation .....</b>	<b>20</b>
<b>1 – Sens étymologique de l'organisation .....</b>	<b>20</b>
<b>2 – Définitions de l'organisation .....</b>	<b>20</b>
2 – 1 Essais de définitions .....	20
2 – 2 Définitions selon les Théoriciens .....	21
2 – 3 Définitions de l'organisation en psychosociale .....	22
<b>3 – Notions de « structure » .....</b>	<b>23</b>
3 – 1 Définitions du terme « structure » .....	23
<b>4 – Notions de structure organisationnelle .....</b>	<b>23</b>
4 – 1 Définition .....	23
4 – 2 Caractéristiques et choix d'une structure .....	24
<b>C – Théorie des organisations .....</b>	<b>28</b>
<b>1 – Définition de la Théorie des organisations .....</b>	<b>28</b>
<b>2 – Organisations publiques .....</b>	<b>29</b>
2 – 1 Définitions des organisations publiques .....	29
2 – 2 Critères de caractérisation .....	30
2 – 3 Les finalités des organisations publiques .....	31
2 – 4 Les missions des organisations publiques .....	32
2 – 5 La budgétisation .....	33
2 – 6 Le financement du service public .....	33
2 – 7 Les usagers ou clients .....	33
2 – 8 La LOLF .....	33
<b>C – Modèles d'organisation .....</b>	<b>34</b>
<b>1 – Le Taylorisme .....</b>	<b>34</b>

<b>2 – Le Fordisme</b> .....	35
<b>D – La Sociologie des organisations</b> .....	36
<b>1 – Sens et enjeux</b> .....	37
1 – 1 Sens du terme organisation en Sociologie.....	37
1 – 2 Enjeux de la Sociologie des organisations .....	38
<b>CHAPITRE III : PRESENTATION DE LA FACULTE DEGS</b> .....	41
<b>A – La Faculté DEGS et ses missions</b> .....	41
<b>1 – Présentation de l’Etablissement</b> .....	41
1 – 1 Situation géographique dudit établissement .....	41
1 – 2 Situation juridique.....	41
1 – 3 Nature de ses services.....	41
1 – 4 Ses finalités.....	42
<b>2 – Ses missions</b> .....	42
<b>B – Organisation et Structure</b> .....	42
<b>1 – Organisation</b> .....	42
<b>2 – Structure</b> .....	43
2 – 1 L’organigramme.....	44
<b>CONCLUSION PARTIELLE</b> .....	50
<b>PARTIE II : INTERPRETATION ET ANALYSE DES DONNEES</b> .....	52
<b>CHAPITRE I : LES RESSOURCES DE LA FACULTE DEGS</b> .....	53
<b>A – Les Ressources Humaines</b> .....	53
<b>1 - Personnel Administratif et Technique</b> .....	53
<b>1 – 2 Personnel Enseignant</b> .....	59
<b>B – Ressources Financières</b> .....	61
<b>CHAPITRE II : Les influences de la Mondialisation sur la Faculté DEGS</b> .....	63
<b>1 – Influences su l’Enseignement</b> .....	63
1 – 1 Du système académique vers le LMD.....	63
<b>2 – Influences sur la structure</b> .....	64
2 - 1 Effectif des ordinateurs au sein de la Faculté DEGS .....	64
2 – 2 Les Périphériques existants au sein de la Faculté DEGS .....	69
2 – 3 Configuration des ordinateurs utilisés au niveau de la Faculté DEGS.....	71
2 – 4 Effectif des Services, Départements et Centres connectés à l’Internet (ordinateurs y compris) .....	74
2 – 5 Utilisation d’un progiciel de gestion au niveau de la Faculté DEGS.....	77

2 – 6 Usage de la téléphonie au niveau de la Faculté DEGS.....	78
<b>3 – Les différents avis sur l'implication de la Faculté dans les TIC.....</b>	<b>80</b>
2 – 6 Résultats d'enquête faite auprès des Responsables de la Faculté DEGS.....	96
2 – 7 Résultats d'enquête faite auprès des Enseignants de la Faculté DEGS .....	101
<b>CHAPITRE 3 : ANALYSE DU CONTENU .....</b>	<b>107</b>
<b>1 – Analyse sur le fonctionnement de l'administration et de l'enseignement ..</b>	<b>107</b>
<b>1 – 1 Fonctionnement des activités administratives .....</b>	<b>107</b>
<b>1 – 2 Fonctionnement de l'enseignement .....</b>	<b>108</b>
<b>2 - Evolution rapide et positive des TIC au sein de la Faculté DEGS sur le plan diachronique .....</b>	<b>109</b>
<b>2 – 1 Les années marquant l'évolution des TIC au sein de la Faculté DEGS .....</b>	<b>109</b>
a) Année 2000 .....	109
b) Année 2003 .....	110
c) 2006-2008 : années de la rénovation .....	111
d) 2009 à 2011 .....	112
e) Année 2011 : .....	113
<b>3 – Causes de l'évolution de l'utilisation des TICS .....</b>	<b>114</b>
<b>3 – 1 La Mondialisation .....</b>	<b>114</b>
<b>3 – 2 L'émergence de nouvelles puissances mondiales .....</b>	<b>114</b>
<b>3 – 3 Le développement du marché local en matière des TIC.....</b>	<b>114</b>
<b>4 - Apports sociologiques et anthropologiques des TIC au sein de la Faculté DEGS.....</b>	<b>115</b>
<b>4 – 1 Sur le plan administratif.....</b>	<b>115</b>
a) Apports organisationnels.....	115
b) Apport psychologique .....	116
c) Apports culturels .....	117
d) Apports en distraction.....	118
<b>4 – 2 Sur le plan pédagogique .....</b>	<b>118</b>
a) Apports organisationnels.....	118
b) Apport sur le plan éducatif .....	119
<b>CONCLUSION PARTIELLE .....</b>	<b>120</b>
<b>PERSPECTIVES .....</b>	<b>121</b>
<b>PARTIE III : PERSPECTIVES.....</b>	<b>122</b>
<b>CHAPITRE I : PROBLEMES CONSTATES.....</b>	<b>122</b>
<b>A – Au niveau de l'administration .....</b>	<b>122</b>

<i>1 - Insuffisance d'effectif du PAT</i> .....	122
<i>2 - Vieillissement du PAT</i> .....	122
<i>3 - Insuffisance de compétence</i> .....	123
<i>2 - Au niveau du PE</i> .....	123
<i>2 - 1 Insuffisance d'effectif du PE</i> .....	123
<i>2 - 2 Vieillissement du PE</i> .....	124
<i>2 - 3 Insuffisance de compétence en Informatique</i> .....	124
<i>3 - Au niveau de l'Etat Malagasy</i> .....	124
<i>3 - 1 Persistance de la crise politique</i> .....	124
<b>CHAPITRE II : QUELQUES RECOMMANDATIONS</b> .....	126
<b>1 - A tous les politiciens malgaches</b> .....	126
<b>2 - Aux dirigeants du pays</b> .....	126
<b>3 - A toutes les autres instances</b> .....	126
<b>4 - Aux dirigeants de l'Université d'Antananarivo</b> .....	126
<b>CONCLUSION</b> .....	129
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	132
<b>TABLES DES MATIERES</b> .....	137
<b>ANNEXES</b> .....	i

## TABLEAUX

Tableau 1 : Effectif général du Personnel Administratif et Technique .....	53
Tableau 2 : Effectif par niveau de compétence des fonctionnaires.....	54
Tableau 3 : Mode de recrutement du Personnel de la Faculté DEGS .....	54
Tableau 4 : Avis des Chefs de Service sur l'effectif du Personnel Administratif .....	55
Tableau 5 : Avis des Chefs de Service de la Faculté DEGS.....	55
Tableau 6 : Avis sur la compétence organisationnelle du Dirigeant.....	56
Tableau 7 : Avis du Personnel Administratif sur le Salaire mensuel .....	56
Tableau 8 : Existence de motivation pour le Personnel Administratif et Technique.....	57
Tableau 9 : Motivation du Personnel Administratif et Technique dans le travail .....	57
Tableau 10 : Avis sur l'existence de conflit entre Chef et subordonné .....	58
Tableau 11 : Effectif du Personnel Enseignant Permanent de la Faculté DEGS .....	59
Tableau 12 : Mode de recrutement .....	59
Tableau 13 : Avis sur l'effectif des Enseignants Permanents.....	60
Tableau 14 : Pourcentage de l'âge des Enseignants Permanents.....	60
Tableau 15 : les principales Ressources financières de la Faculté DEGS .....	61
Tableau 16 : Investissement fait depuis 5 ans.....	62
Tableau 17 : Service responsable de la comptabilité publique .....	62
Tableau 18 : Départements de la Faculté DEGS appliquant le système LMD .....	63
Tableau 19 : Effectif des ordinateurs au niveau des Services .....	64
Tableau 20 : Effectif des Ordinateurs au niveau Départements.....	66
Tableau 21 : Effectif des ordinateurs au niveau des centres de Formations et des Centres du Département de la Faculté DEGS.....	67
Tableau 22 : Les périphériques existants et leur nombre au niveau de chaque Service de la Faculté.....	69
Tableau 23 : Les périphériques existants et leur nombre au niveau de chaque Département de la Faculté DEGS .....	70
Tableau 24 : Les périphériques existants et leur nombre au niveau de chaque Centre de la Faculté DEGS.....	71
Tableau 25 : Qualité des ordinateurs au niveau de chaque Service et leur nombre .....	71
Tableau 26 : Qualité des ordinateurs au niveau des Départements et leur nombre.....	73
Tableau 27 : Qualité des ordinateurs et leurs nombres.....	74
Tableau 28 : Effectif des services connectés à l'Internet .....	75
Tableau 29 : Effectif des Départements connectés à l'internet.....	76
Tableau 30 : Effectif des centres connecté à l'Internet (ordinateurs y compris) .....	76
Tableau 31 : Utilisation d'un progiciel de gestion .....	77
Tableau 32 : Utilisation d'un progiciel de gestion au niveau des Départements.....	78
Tableau 33 : Usage de la téléphonie fixe et mobile au niveau de tous les services.....	78
Tableau 34 : Usage de la téléphonie fixe et mobile au niveau de divers Départements.....	79
Tableau 35 : Effectif par âge.....	80
Tableau 36 : Effectif par sexe .....	82
Tableau 37 : Importance des TIC au niveau de la Société malagasy actuelle selon le PAT .....	82

<b>Tableau 38 : Implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC .....</b>	<b>83</b>
<b>Tableau 39 : Quantité des ordinateurs utilisés au sein de la Faculté DEGS .....</b>	<b>85</b>
<b>Tableau 40 : Qualité des ordinateurs utilisés en général au sein de la Faculté DEGS.....</b>	<b>86</b>
<b>Tableau 41 : Type de connaissance en Informatique possédée par la Population PAT .....</b>	<b>87</b>
<b>Tableau 42 : Répartition par tranche d'âge et sexe de la population PAT ayant une connaissance en Bureautique .....</b>	<b>89</b>
<b>Tableau 43 : Motivation dans l'utilisation de l'Informatique.....</b>	<b>89</b>
<b>Tableau 44 : Problèmes rencontrés par les enquêtés dans l'utilisation de l'Informatique</b>	<b>90</b>
<b>Tableau 45 : Apport de l'Informatique sur la qualité des tâches administratives selon le PAT enquêté .....</b>	<b>91</b>
<b>Tableau 46 : Vitesse d'exécution des tâches administratives dans l'utilisation de l'Informatique .....</b>	<b>91</b>
<b>Tableau 47 : Sécurisation des données avec l'utilisation des ordinateurs.....</b>	<b>92</b>
<b>Tableau 48 : Utilité de l'Internet au niveau de l'enseignement supérieur .....</b>	<b>92</b>
<b>Tableau 49 : Effectif des agents connaissant l'Internet au niveau de la Faculté DEGS .....</b>	<b>93</b>
<b>Tableau 50 : Services utilisés sur Internet .....</b>	<b>94</b>
<b>Tableau 51 : Fréquence d'utilisation d'Internet par semaine au niveau du PAT .....</b>	<b>95</b>
<b>Tableau 52 : Moyen de communication le plus utilisé au niveau de la Faculté DEGS selon les enquêtés .....</b>	<b>96</b>
<b>Tableau 53 : Avis des Chefs de Services sur l'importance des TICS au niveau de l'Enseignement Supérieur .....</b>	<b>96</b>
<b>Tableau 54 : Participation des TIC au bon fonctionnement de l'administration et de l'Enseignement .....</b>	<b>97</b>
<b>Tableau 55 : Effectif des matériels informatiques au niveau des différents Services et Départements de la Faculté DEGS .....</b>	<b>97</b>
<b>Tableau 56 : Nécessité de l'existence de l'Internet au niveau de chaque Service.....</b>	<b>98</b>
<b>Tableau 57 : Avis sur l'effectif des agents administratifs maîtrisant les outils informatiques.....</b>	<b>98</b>
<b>Tableau 58 : Motivation des agents concernés par l'utilisation de l'Informatique dans l'exécution des tâches administratives.....</b>	<b>99</b>
<b>Tableau 59 : Utilisation de la Téléphonie au niveau de la Faculté DEGS selon les Chefs de Services.....</b>	<b>100</b>
<b>Tableau 60 : Avis sur la performance organisationnelle engendrée par l'Utilisation des TIC.....</b>	<b>101</b>
<b>Tableau 61 : Connaissance en Informatique des responsables enquêtés .....</b>	<b>101</b>
<b>Tableau 62 : Effectif par âge et par sexe du PE enquêté .....</b>	<b>102</b>
<b>Tableau 63 : Importance des TIC au niveau de l'Enseignement Supérieur selon le PE enquêté .....</b>	<b>103</b>
<b>Tableau 64 : Implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC .....</b>	<b>103</b>
<b>Tableau 65 : Connaissance en Informatique bureautique des enseignants .....</b>	<b>104</b>
<b>Tableau 66 : Problèmes rencontrés avec l'application de l'Informatique .....</b>	<b>104</b>
<b>Tableau 67 : Services utilisés sur Internet par le PE enquêté .....</b>	<b>105</b>
<b>Tableau 68 : Utilisation de la téléphonie au sein du travail.....</b>	<b>106</b>
<b>Tableau 69 : Moyen de communication le plus utilisé par le PE .....</b>	<b>106</b>

## FIGURES

<b>Figure 1 : Graphique sur l'effectif des ordinateurs au sein des Services de la Faculté DEGS .....</b>	<b>65</b>
<b>Figure 2 : Graphique sur l'effectif des ordinateurs au niveau de chaque de Département de la FACULTE DEGS .....</b>	<b>67</b>
<b>Figure 3 : Graphique sur l'effectif des ordinateurs au niveau des différents centres de la Faculté DEGS .....</b>	<b>68</b>
<b>Figure 4 : Effectif par âge.....</b>	<b>81</b>
<b>Figure 5 : Importance des TIC au niveau de la Société malagasy .....</b>	<b>83</b>
<b>Figure 6 : Implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC.....</b>	<b>84</b>
<b>Figure 7 : Quantité des ordinateurs utilisés au niveau de la Faculté DEGS.....</b>	<b>85</b>
<b>Figure 8 : Qualité des ordinateurs au niveau de la Faculté DEGS .....</b>	<b>87</b>
<b>Figure 9 : Type de connaissance possédée par la population PAT .....</b>	<b>88</b>
<b>Figure 10 : Motivation dans l'utilisation de l'Informatique.....</b>	<b>90</b>
<b>Figure 11 : Effectif des agents enquêtés connaissant l'Internet.....</b>	<b>93</b>
<b>Figure 12 : Avis sur l'effectif des agents maîtrisant les outils informatiques bureautiques</b>	<b>99</b>

## **LISTE DES ABREVIATIONS**

CAIFOR : Centre d'Appui Informatique pour la FOrmation et la Recherche

CIGA : Centre Informatique de Gestion appliquée

DEGS : Droit, Economie, Gestion et Sociologie

EPA : Etablissement Public à caractère Administratif

EPIC : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial

INTERNET : International Network

PAT : Personnel Administratif et Technique

# **ANNEXES**

QUESTIONNAIRE DESTINE A LA POPULATION ADMINISTRATIVE (PAT)

**Objectifs** : Connaître la place et les fonctions des TIC au niveau de l'Administration et l'Enseignement de la Faculté DEGS ; voir la motivation de la population de cet établissement.

1 – Selon vous les TIC sont : Très importantes  ; Importantes  ; Inutiles

2 – Implication de la Faculté DEGS dans l'utilisation des TIC :

Totalité  ; Partielle  ; Peu  ; Pas

3 – La quantité des ordinateurs est : Suffisante  ; Insuffisante

4 – La qualité des ordinateurs est : Très bonne  , Bonne  ; Mauvaise

5 – Quel est le type de connaissance que vous avez ?

Programmation	<input type="checkbox"/>
Bureautique	<input type="checkbox"/>
Elémentaire	<input type="checkbox"/>

6 – L'utilisation de l'Informatique vous incite-t-elle dans la réalisation de votre travail ?

Oui  ; Non

7 – Quels sont les problèmes que vous avez rencontrés dans l'utilisation de l'Informatique ?

8 – La qualité des services faits avec les ordinateurs est :

Très bonne  ; Bonne  ; Mauvaise  ; Très mauvaise

9 – Les ordinateurs augmentent la vitesse d'exécution des tâches administratives de façon :

Rapide  ; Lente  ; Très lente

10 – Les données sont-elles sécurisées à l'intérieur de l'ordinateur ?

Oui  ; Non

11 – Selon vous, l'Enseignement Supérieur a-t-il besoin de l'Internet ?

Oui  ; Non

12 – Avez-vous une connaissance en Internet ?

Oui  ; Non

13 – Vous utilisez Internet pour :

Rechercher des documents	
Envoyer des messages	
Un Forum	
Les Actualités	
Faire une rencontre	
La mode	
Jouer	
Le Commerce	
Annonce et Offres	
Autres (à préciser	

14 – Combien de fois par semaine utilisez-vous l’Internet ?

15 – Quel est le moyen de communication le plus utilisé au sein de la Fac DEGS ?

L’Internet  ; La téléphonie

16 – Age : 30 à 40  ; 40 à 50  ; 50 à 60

17 – Sexe : Masculin  ; Féminin

GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES CHEFS DE SERVICES

**Objectifs** : Connaître la place et les fonctions des TIC au niveau de l'Administration et l'Enseignement de la Faculté DEGS ; évoquer la motivation de la population de cet établissement.

- 1 – Les TIC sont-elles importantes à votre avis ?
- 2– Quel est le rôle des TIC au niveau de l'administration et l'enseignement ?
- 3 – Selon vous, les matériels informatiques au sein de la Fac DEGS sont-ils suffisants ?
- 4 – Est-il nécessaire de connecter tous les Services à l'Internet? Pourquoi ?
- 5 – Combien d'agents ont la maîtrise des outils informatiques ?
- 6 – Les agents sont-ils motivés dans l'utilisation de l'Informatique au sein du travail ?
- 7 – Comment voyez-vous l'utilisation de la téléphonie au sein de la Faculté DEGS ?
- 8 – Quel est l'impact des TIC au niveau de l'Administration ?
- 9 – Quel est votre niveau de compétence en Informatique ?
- 10 – Est-ce que vous trouvez du plaisir dans l'utilisation de l'Informatique au travail ?

## QUESTIONNAIRE DESTINE AU PERSONNEL ENSEIGNANT (PE)

Objectif: Savoir les avis de la population PE sur l'utilisation des TIC au sein de l'enseignement de la Faculté DEGS ; Connaître la compétence de cette population en matière d'Informatique.

1 – D'après vous, l'utilisation des TIC au niveau de l'enseignement supérieur est :

Très importante  ; Importante  ; Moins importante

2 – L'implication de la Fac DEGS concernant l'utilisation des TIC est :

Totale  ; Partielle  ; Aucune

3 – Vous avez une connaissance informatique :

Très bonne  ; Bonne  ; Moyenne  ; Aucune

4 – Est-ce que vous avez un problème dans l'utilisation de l'Informatique ?

5 – Vous utilisez Internet pour :

Rechercher des documents	
Envoyer des messages	
Un Forum	
Les Actualités	
Faire une rencontre	
La mode	
Jouer	
Le Commerce	
Annonce et Offres	
Autres (à préciser)	

6 – Quel est le moyen de communication le plus utilisé au niveau de la Faculté DEGS ?

7 – Et Quel est le vôtre ?