



REPUBLIQUE DU BENIN

+++++++



MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

+++++++

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

+++++++

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

+++++++

**MEMOIRE DE FIN DE FORMATION POUR L'OBTENTION DES CREDITS ASSOCIES
AU DIPLOME DE LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE DE GESTIONS**

Option : Gestion

Spécialité : Entreprenariat et Gestion des PME

Thème

ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION AU SEIN DES PETITES
ET MOYENNES ENTREPRISES : CAS DE APHEDD FINANCE

Réalisé par :

Mlle Lucrèce A. M. HOUSSOU

et

Mlle Romaine M. F. FAVI

Sous la direction de :

Maitre de stage :

Mr Habib HODONOU
DRH APHEDD Finance

Tuteur de mémoire :

Dr Patrice A. AGOSSOU
Enseignant à la FASEG

Année Académique : 2015-2016

AVERTISSEMENT

« LA FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTIONS DE L'UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI N'ENTEND DONNER NI APPROBATION NI IMPROBATION AUX OPINIONS EMISES DANS CE MEMOIRE. CES OPINIONS DOIVENT ETRE CONSIDEREES COMME PROPRES A LEURS AUTEURS »

DEDICACE

Je dédie ce mémoire à :

- ❖ Mon père Evariste K. HOUSSOU pour son soutien*
- ❖ Ma belle-mère Hortense HOUSSOU née AZUFFO pour son amour*

Lucrece A. M. HOUSSOU

DEDICACE

Je dédie ce mémoire à :

- ❖ Mon père FAVI Séraphin pour son soutien*
- ❖ Ma mère N' FONDEDJI Victoire pour son amour*

Romaine M. F. FAVI

IN MEMORIUM

A

Ma regrettée mère Olga HOUSSOU née DOSSOU

Lucrèce A. M. HOUSSOU

REMERCIEMENT

Plusieurs personnes nous ont aidés dans la réalisation de ce mémoire. Nous tenons à renouveler nos sincères remerciements, particulièrement :

- ✓ A Dieu Tout Puissant pour toutes ses œuvres ;
- ✓ Au **Docteur Patrice Aimé AGOSSOU**, notre maître de mémoire, qui a accepté facilement et avec conviction de diriger ce travail ;
- ✓ A **Mr Habib A. HODONOU**, Chef Service des Ressources Humaines d'APHEDD FINANCE, notre maître de stage qui a manifesté sa disponibilité en nous encadrant pendant tout le stage malgré ses multiples préoccupations ;
- ✓ A **Mr Nello IDOHOU**, Directeur Exécutif d'APHEDD FINANCE pour nous avoir accordé ces trois mois de stage au sein de sa structure ;
- ✓ A **Mr Michel F. DONOU**, Ingénieur Systèmes Informatiques, pour son soutien indéfectible pour la réalisation de ce travail ;
- ✓ Au **Docteur Théophile WOTO**, Vice Doyen de la FASEG pour ses multiples conseils ;
- ✓ A **Mr HOUNSSOUNON Damas**, Enseignant à la FASEG et son épouse pour leur soutien et conseil ;
- ✓ A **Mr OCKEY Gérard** et **Feu FADEGNON Jean-Marie** pour leurs conseils ;
- ✓ A tous les Enseignants de la FASEG qui se sont employés pour notre formation surtout nos enseignants de la 3^{ème} année pour nous avoir soutenu dans la nouvelle filière EGPME dont nous sommes la 1^{ère} promotion ; sans oublier le personnel administratif ;
- ✓ A tout le personnel d'APHEDD FINANCE ; Mr Noé, Mr Thomas, Madame Andréa et Mr Rufus qui nous ont fourni un meilleur encadrement tout au long de notre stage ;
- ✓ Un grand merci à nos frères et sœurs, oncles, tantes, cousin(e)s et à toute la famille FAVI, N'FONDEDJI et HOUSSOU en reconnaissance de votre amour, vos soutiens et encouragements. Vos efforts ne seront jamais Vains ;
- ✓ A tous nos camarades Etudiants sans oublier Aristide, Parfait, Espérant, Sostène...
- ✓ A tous ceux qui ont participé de près ou de loin à notre formation et à la réalisation de ce mémoire ;
- ✓ Aux membres de jury pour leur critique et apport.

RESUME

La qualité du système d'information (SI) est en fonction de la qualité des informations recueillies par l'organisation. En effet, il jugera essentiel de mettre au sein de l'organisation un système de qualité afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Ce système doit assurer l'homogénéité des informations pour améliorer le bon fonctionnement des processus. En effet, les décisions stratégiques sont dépendantes de la qualité des processus informationnels, organisationnels et technologiques. Le présent travail porte sur : « Analyse du système d'information au sein des Petites et Moyennes Entreprises : cas de APHEDD FINANCE » dans le but d'améliorer la qualité du système d'information de l'institution. Somme toutes, cette étude empirique montre que la qualité du système d'information dépend de la gestion efficace de l'information et de la bonne compréhension de cette dernière.

Mots clés : Système d'information, Petite et Moyenne Entreprise

SUMMARY

The quality of the information system (IS) is based on the quality of the information collected by the organization. Indeed, it considers essential to the organization within a quality system to better meet the needs of users. This system must ensure consistency of information to improve the functioning of the process. Indeed, strategic decisions are dependent on the quality of information processes, organizational and technological. The actual work is based on the “Analysis of the information system in Small or Medium-sized Enterprise: case of APHEDD Finance” in order to improve the quality of system information of that firm. This study shows that the quality of the information system depend on the well management of the information and its comprehension.

Key word: The information system, Small or Medium-sized Enterprise

LISTE DES SIGLES

APHEDD FINANCE : Association pour la **P**romotion de l'**H**omme, la protection de l'**E**nvironnement pour un **D**éveloppement **D**urable-**FINANCE**.

BAVEC : **B**ases **V**illageoises d'**E**pargne et de **C**rédit.

BID : **B**anque **I**nternationale de **D**éveloppement.

BOAD : **B**anque **O**uest-**A**fricaine de **D**éveloppement.

CSSFD : **C**ellule de **S**urveillance des **SFD**.

DRH : **D**irecteur des **R**essources **H**umaine.

FENABA : **F**édération **N**ationale des **B**ases **V**illageoises d'**E**pargne et de **C**rédit.

MEF : **M**inistère de l'**E**conomie et des **F**inances.

ONG : **O**rganisation **N**on **G**ouvernementale.

PACGEB : **P**rogramme d'**A**ppui à la **C**réation et la **G**estion des **B**ases **V**illageoises d'**E**pargne et de **C**rédit **A**utogéré.

PARMEC : **P**rojet d'**A**ppuis à l'**A**pplication de la **R**èglementation sur les **M**utuelles d'**E**pargne et de **C**rédit.

SFD: **S**ystèmes **F**inanciers **D**écentralisé.

SI : **S**ystème d'**I**nformation.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n° 1 : Les qualités de l'information.....	18
Tableau n° 2 : Les sources internes.....	20
Tableau n° 3 : Répartition des enquêtés en fonction de leur poste	29
Tableau n° 4 : Répartition des enquêtés selon leur notion sur l'information	29
Tableau n° 5 : Répartition des enquêtés selon leur connaissance sur la réception tardive de l'information.....	30
Tableau n° 6 : Répartition des enquêtés selon leur instruction sur les motifs de la mal compréhension de l'information	31
Tableau n° 7 : Répartition des enquêtés selon leur notion sur les impacts de la mal compréhension sur les activités.....	31
Tableau n° 8 : Répartition des enquêtés selon leur connaissance sur les inconvénients de l'inégalité de l'information	32

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE	4
Section 1 : Le cadre physique de stage.....	5
Section 2 : Les activités de l'institution.....	9
Section 3: Le déroulement du stage et les observations	10
CHAPITRE 2 : CADRES THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	13
Section1 : Problématique, intérêt et objectifs de l'étude.....	14
Section 2: Revue de littérature.....	17
CHAPITRE 3 : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE	28
Section 1 : Présentation et analyse des résultats issus des enquêtes.....	29
Section 2 : Approches de solutions et conditions de mis en œuvres	35
CONCLUSION	37



INTRODUCTION

L'économie mondiale actuelle connaît une ascension en croissance des flux d'information, qui influence la maîtrise de la prise de décision. En effet, l'organisation améliore et facilite la circulation des informations entre tous les utilisateurs concernés de l'entreprise : investisseurs, actionnaires et bailleurs de fonds... Le système d'information (SI) et l'organisation sont deux notions présentes dans le processus de la qualité qui cherche en perpétuel à améliorer la satisfaction des utilisateurs. Le rôle essentiel de la qualité de l'information a donné à ce système une place privilégiée au sein de l'organisation. Toute organisation dispose d'un système d'information d'une forme ou d'une autre. Pour fonctionner de manière efficace et économique, une institution doit disposer d'informations de qualité : elle pourra mieux gérer ses ressources d'autant que ses informations seront bonnes. Dans un environnement concurrentiel, l'institution qui détient de meilleures informations dispose d'un net avantage.

La qualité du système d'information (SI) est en fonction de la qualité des informations recueillies par l'organisation. En effet, il jugera essentiel de mettre au sein de l'organisation un système de qualité afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Ce système doit assurer l'homogénéité des informations pour améliorer le bon fonctionnement des processus. En effet, les décisions stratégiques sont dépendantes de la qualité des processus informationnels, organisationnels et technologiques. Un bon système d'information pourrait transformer cette institution. Une organisation peut disposer d'un personnel capable et motivé, mais si ce dernier ne possède pas l'information voulue, il lui sera impossible de donner la pleine mesure de son savoir-faire. Un bon système d'information peut révolutionner le travail des membres du personnel d'exécution en leur permettant d'assurer un meilleur suivi de leur portefeuille et de mieux servir leurs clients, tout en travaillant avec une clientèle de plus en plus nombreuse. Il peut permettre aux responsables de mieux suivre les tâches dont ils sont chargés, de mieux conseiller leur équipe et d'identifier les aspects

exigeant le plus d'attention. Enfin, il peut aider les cadres de direction à orchestrer le travail de toute l'organisation en leur permettant de surveiller l'état de santé de leur institution grâce à une série d'indicateurs choisis avec soin et de prendre, en connaissance de cause, des décisions critiques dans les domaines opérationnels et stratégiques. C'est dans le souci d'assurer à APHEDD FINANCE un système d'information de qualité et une prise de décision rationnelle que nous nous sommes proposé d'analyser le système d'information de cette dernière. Car un nombre croissant d'institutions de microfinance élargissent leur champ d'activité, et leurs responsables sont de plus en plus conscients de la nécessité d'améliorer leurs systèmes d'information en temps opportun et avec exactitude, la situation de leur portefeuille. La fiabilité de ce système peut faire la différence entre le succès et l'échec des opérations de crédit – et donc de l'institution qu'est APHEDD FINANCE. D'où notre thème ; ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION AU SEIN DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES : CAS DE APHEDD FINANCE.

L'objectif de ce travail est de présenter les mécanismes du système d'information et leurs contributions à la performance de l'organisation et comment il aide les dirigeants à la prise de la décision. Le développement de ce travail s'articule autour de trois chapitres. Le premier intitulé cadre théorique parle de APHEDD FINANCE et de ses activités ; le deuxième chapitre quant à lui aborde le déroulement du stage et la revue de littérature, et enfin le dernier chapitre qui expose l'analyse des résultats de recherche et les suggestions.



CHAPITRE 1

CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

Dans ce chapitre, nous allons présenter le cadre physique de stage et le cadre théorique de l'étude et enfin la présentation du déroulement de stage

Section 1 : Le cadre physique de stage

Nous allons d'une part, à travers cette section, exposer l'historique, la mission, les objectifs et la vision d'APHEDD Finance, et d'autre part son domaine d'activité.

Paragraphe 1: La présentation du cadre de stage

Dans ce paragraphe sera présentée APHEDD Finance à travers son historique, ses objectifs, sa mission et sa vision.

1. Historique

Créée en République du Bénin depuis 1997, l'Association pour la Promotion de l'Homme, la Protection de l'Environnement pour un Développement Durable (APHEDD), est une Organisation Non Gouvernementale régit par la loi du 1^{er} Juillet 1997. Elle a pour mission de «contribuer à l'amélioration des conditions de vie des communautés défavorisées à travers l'information, l'éducation, la formation, l'appui au développement des activités génératrices de revenus ou micro entreprises et leur prise en charge sanitaire pour leur auto promotion».

Conformément à sa mission originale, APHEDD ONG a conçu plusieurs projets et programmes dont le programme d'Appui à la Création et la Gestion des Bases Villageoises d'Epargne et de Crédit Autogéré (PACGEB) dans le but de donner l'opportunité aux femmes et aux micros entrepreneurs d'avoir un accès facile aux microcrédits pour renforcer leurs activités génératrices de revenus et leur micro entreprise. Ce programme a donné naissance à la création des Bases Villageoises de crédit Autogéré dont notamment les agences ou guichets de Womey, Houègbo, Tangbo, Golo Djigbé, Togba, Kèrè, Houédota, Yoko, Akofoudjolé, Kpakpamè, Ahomandégbé, reconnues toutes officiellement par le Ministère de l'Economie et des Finances en juin 2001.

Voulant séparer les activités de la finance du volet social de l'ONG, et dans le souci de se conformer à la loi PARMEC et d'obtenir l'agrément d'exercice, APHEDD ONG a décidé au cours du dernier trimestre de l'année 2000 de la mise en place d'une fédération des BAVEC dénommée Fédération Nationale des Bases Villageoises d'Épargne et de Crédit (FENABA).

Quelques années plus tard un consultant a été commis par APHEDD-ONG pour trouver une forme idéale. Ainsi donc, APHEDD-ONG au cours de son Assemblée Générale consécutive de Décembre 2009 au CCIB a créé le réseau de toutes les BAVEC opérationnelles.

Dans la logique de se conformer à cette nouvelle réglementation, la loi n°2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des systèmes financiers décentralisé en république du Bénin, APHEDD-ONG a pris la résolution de procéder à la démarcation du volet Micro finance de celui de l'ONG, d'où la création de APHEDD FINANCE déjà enregistrée par le ministère de l'intérieur et publié au journal officiel. Par la suite, APHEDD FINANCE a introduit un dossier d'obtention d'agrément depuis Octobre 2013 auprès des autorités (MEF), à travers la Cellule de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés (CSSFD) dont le processus est en cours.

2. Objectifs d'APHEDD-FINANCE

Conformément à son plan de développement, APHEDD FINANCE à travers son programme de microfinance s'est fixé des objectifs à savoir :

a.) Objectif global de APHEDD FINANCE

Assurer l'autonomisation des communautés défavorisées sur l'ensemble du territoire national à travers le renforcement de leurs capacités organisationnelle et technique, l'éducation, la formation sur les compétences vitales, l'appui conseil, la sécurité alimentaire, l'accès à la micro finance et la santé.

b.) Objectifs spécifiques de APHEED FINANCE

- *Devenir un réseau de micro finance de référence sur le plan national, avec une meilleure stratégie de fonctionnement et de financement du monde rural dans la lutte contre la .pauvreté ;*
- *Améliorer de façon significative ses prestations de service pour répondre efficacement aux besoins réels de ses membres ;*
- *Développer de nouveaux produits adaptés au monde rural de façon participative avec les bénéficiaires ;*
- *Contribuer sensiblement à l'élévation du pouvoir économique des femmes;*
- *Œuvrer pour amener le taux de remboursement des crédits à quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99%) ;*
- *Accroître de vingt pour cent (20%) le taux d'adhésion des BAVEC au 31 décembre de chaque année ;*
- *Accroître de quinze pour cent (15%) le taux d'épargne des BAVEC au 31 décembre de chaque année ;*
- *Augmenter le portefeuille de crédit de trente- cinq pour cent (35%) au 31 décembre de chaque année.*

3. Mission

Contribuer à l'amélioration des conditions de vie des communautés défavorisées à travers l'information, l'éducation, la formation, l'appui au développement des activités génératrice de revenus ou micro entreprises et leur prise en charge sanitaire pour leur autopromotion.

4. Vision

Les communautés défavorisées sont autonomes et contribuent efficacement au développement de leurs localités d'ici l'an 2025.

Paragraphe 2 : L'environnement du cadre de stage

L'environnement d'une entreprise peut se définir comme l'ensemble des facteurs socioéconomique qui influencent sa vie. Entre autre nous pouvons citer:

1. Les concurrents d'APHEDD Finance

Ce sont des structures qui proposent les mêmes produits ou des entreprises qui pensent satisfaire le même besoin de substitution. Les concurrents d'APHEDD FINANCE sont constitués des institutions de micro finance à savoir : PAPME, FECECAM, VITAL FINANCE, FINADEV etc.

2. Les fournisseurs d'APHEDD FINANCE

Ils procurent à la structure, les ressources nécessaires à la production ou à la commercialisation de ses produits. Comme fournisseurs nous avons les partenaires financiers à savoir : le gouvernement béninois, la BID, la BOAD etc.

3. Les clients d'APHEDD FINANCE

Les clients sont constitués en général de groupement de femmes, de micro entreprises, les jeunes artisans, les ONG, les salariés d'entreprises privées ou publiques.

4. Les Partenaires

a.) A la base

Ils sont essentiellement composés des communautés de nos villes et campagnes, individuellement, collectivement, ou constitués en groupe organisés, coopératifs ou associatifs et plus précisément les femmes, les enfants démunis, les personnes en situation difficile et les jeunes dans le respect de l'approche genre.

b.) Au niveau intermédiaire

Ce sont des partenaires techniques et financiers nationaux et internationaux de toutes natures intervenant dans nos domaines d'intervention et contribuant à l'atteinte de nos objectifs et les différents prestataires de service.

c.) Au sommet

Le gouvernement et ses structures décentralisées (voir annexe 1)

Section 2 : Les activités de l'institution

Paragraphe 1 : Les services financiers

APHEDD FINANCE développe une activité très dynamique et importante dans le domaine de distribution des crédits. Elle traite quelques opérations de la banque à savoir : La collecte et le dépôt (compte épargne et tontine), la distribution de crédit (le crédit d'investissement, le crédit de fonctionnement), et le crédit marché qui sont la BAVEC et le PIAD.

APHEDD FINANCE offre également à sa clientèle toute une gamme variée de produits et services à savoir :

- ✓ Les produits d'Epargne : Le Dépôt à Vue (DAV), Le Dépôt à Terme (DAT), La Tontine Obligatoire (TO), La Tontine Volontaire (TV)
- ✓ Les Produits de prêt : Les crédits BAVEC (prêt ordinaire de l'institution), Les crédits MCPP (Micro Crédit aux Plus Pauvres), Les crédits PAFILAV (Projet d'Appui aux Filières Lait et Vache)
- ✓ Les services de transfert d'argent via : Western-Union, Mobil Money (MTN), Flooz (Moov), Wari, DHL

Paragraphe 2 : Les services non financiers

En plus des crédits accordés, APHEDD FINANCE assure également la formation, l'information et la sensibilisation à la bonne gestion des micros entreprises. Ces séances permettent aux clients potentiels d'être informés de manière générale sur APHEDD FINANCE et ses produits. De même les clients sont sensibilisés sur l'importance de la tenue de la comptabilité (notamment la tenue des cahiers d'achats et de ventes), la séparation de la caisse de l'entreprise de leurs propres poches.

Section 3: Le déroulement du stage et les observations

Paragraphe 1 : Le déroulement du stage

Pendant notre stage à l'Agence de Casse Auto du Littoral, nous avons eu à effectuer diverses tâches sous la responsabilité du DRH.

1. Entretien des stagiaires :

Après avoir appelés les candidats pour fixer un rendez-vous, nous les prenons en entretien avec l'aide du DRH. Cette tâche consiste à leur poser des questions sur :

- Leurs CV,
- Leurs domaines de compétence,
- Cultures générales.

C'est à nous d'informer ces dernières des horaires du travail, les couleurs de tenus à porter chaque jour. Nous leur remettons ensuite une lettre en guise de réponse à leurs demandes de stage. Nous procédons en fin à l'ouverture de compte qui est obligatoire.

2. Ouverture de comptes :

Cela consiste à remplir le livret de compte déjà conçu au nom d'APHEED FINANCE tout en prenant les informations nécessaires au remplissage de ce dernier et du formulaire d'adhésion. Pour cela, nous prenons une photocopie de la carte d'identité, de l'attestation de résidence et les frais d'ouverture de compte qui s'élèvent à 5 000 franc que nous versons à la caisse plus tard.

3. Participation à la prospection :

La prospection est une activité mise sur pied par le DRH qui a pour but de mobiliser plus de personnes à adhérer aux services de APHEED FINANCE : d'informer la partie de la population qui ne connaissait rien des produits de APHEED FINANCE et de repasser voir ceux qui avaient été prospectés et qui ont promis passer à l'agence, histoire de le leur rappeler. Pour ce fait, le DRH

indique les zones à prospecter et demande à ces collaborateurs de former les équipes auxquelles on confie des zones bien définies. Une fois les groupes formés, les collaborateurs quittent l'agence pour la mission et se rendent comme prévu dans les zones sélectionnées. A la fin ils font un rapport bien détaillé au DRH.

4. La distribution

La distribution se fait une fois dans l'année par l'animateur des groupements Mr Rufus. Le travail à ce niveau consiste à :

- Relever le montant total cotisé ;
- Enlever le montant du prêt octroyé au groupement ;
- Partager équitablement le montant restant aux membres du groupe ;
- Instituer de nouveau la tontine du groupe.

5. La formation du personnel

Nous avons apporté notre aide à la réalisation de la formation du 3^{ème} trimestre dont le thème est « MEILLEURES METHODES ET PRATIQUES DE GESTION DE L'ARCHIVAGE AU SEIN DES SFD ». Le DRH nous a confié la collecte, le traitement et l'organisation des données recueillies sur le thème. Après avoir confectionné le support physique de la formation, nous avons assisté le DRH pour la présentation en animant la formation.

Paragraphe 2 : Les observations de stage

Nous avons noté au cours de notre stage à l'Agence littoral une bonne ambiance de travail, une parfaite collaboration entre agents sans trop de discrimination d'ordre hiérarchique, avec tout le personnel de ladite agence. Ces derniers dont les compétences ne sont pas les moindres et rompues à la tâche sont confrontés à certains problèmes dans l'exécution de leur tâches.

Au nombre de ceux-ci, on peut citer :

- L'asymétrie d'information au sein du personnel,
- Insuffisance de moyens de communication efficaces,
- Insuffisance d'armoires dans les bureaux pour une meilleure organisation des différents dossiers,
- Insuffisance d'outils informatiques adéquats pour l'exécution à temps des travaux,
- Les bureaux trop exigus,
- La lenteur dans le traitement des dossiers par les chefs services,
- L'inexistence de caméra de surveillance,
- L'inexistence d'une équipe fonctionnelle chargée des courriers,
- Manque de personnel de sécurité



CHAPITRE 2

CADRES THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Dans ce chapitre, nous aborderons d'une part la problématique d'autre part la revue de littérature.

Section1 : Problématique, intérêt et objectifs de l'étude

Paragraphe 1 : Problématique de l'étude

L'information quelque soit sa source est un outil très important dans la suivie et la croissance d'une entreprise. Elle donne un renseignement sur quelque chose ; une donnée qu'il est possible de traiter et de transmettre pour faciliter une prise de décision rationnelle. La gestion consiste à organiser et à utiliser au mieux les ressources de l'entreprise pour qu'elles contribuent de manière optimale à la réalisation des objectifs. Une fois que l'information a été validée, elle doit être mise à la disposition de ceux qui en ont besoin dans l'entreprise avec un souci de sécurisation. Dans la mesure où l'acquisition d'informations a un coût (temps passé pour la collecter notamment), que ces informations ont une valeur (maintien d'un avantage concurrentiel, possibilité de gains de parts de marché...), la diffusion au sein de l'entreprise ne doit pas être toujours réservée à quelques « heureux élus ». Pour que chacun puisse toujours avoir accès aux informations nécessaires et utiles pour ses activités, l'information doit être partagée, comprise et facilement accessible. Elle étant une ressource clé de l'entreprise, l'information a besoin d'être géré au même titre que les ressources humaines, financières ou matérielles.

En effet, APHEDD FINANCE est une entreprise parmi tant d'autres qui cherche à assurer sa suivie et le maintien de sa propre croissance à travers une bonne gestion de son système. C'est dans cette logique qu'APHEDD FINANCE utilise une méthode propre à elle pour informer son personnel des décisions prises ou des nouvelles réglementations. Il s'agit de la méthode des courriers qui consiste à informer le personnel par courrier ou lettre des décisions prises dans l'entreprise.

En outre nous avons constaté lors de notre stage de trois (03) mois à APHEDD FINANCE une asymétrie d'information entre les membres du personnel. Nous avons trouvé par conséquent, défailante la méthode utilisée jusque-là.

Par ailleurs, nous nous sommes demandé si l'absence d'un retour des courriers ou de réponse aux courriers par le personnel serait à l'origine de cette asymétrie d'information ; ou c'est une mauvaise compréhension de l'information de la part du personnel qui rend défailante la méthode utilisée. Car pour nous, gérer l'information pour accroître la compétitivité de l'entreprise consiste à concevoir et à mettre en place un système de gestion ou une démarche organisée, méthodique en s'appuyant sur des dispositifs efficaces permettant de canaliser et exploiter les flux informationnels. Mais le contraire coûterai très cher à l'entreprise et rendra vulnérable cette dernière.

Ensuite, nous nous sommes posé la question de savoir ; quelle pourrait être l'influence d'un système d'information mal organisé ou mal défini sur la compétitivité d'APHEDD FINANCE ?

- Quel est l'état des lieux à notre arrivée à APHEDD FINANCE ?
- Quels sont les moyens dont dispose APHEDD FINANCE pour informer son personnel ?
- Quels sont les coûts d'une mauvaise gestion de l'information et quelle est l'influence de cette dernière sur APHEDD FINANCE ?

C'est donc dans le souci d'assurer un cadre de travail conviviale au personnel de ladite entreprise et de lui apporter notre contribution pour sa compétitivité et sa croissance que nous avons décidé d'orienter notre réflexion sur le thème : « **Analyse du système d'information au sein des PME : Cas de APHEDD FINANCE** ». Dans le but d'apporter notre modeste contribution à la résolution de ce problème, nous nous sommes fixés des objectifs.

1. Intérêt d'étude

La gestion de l'information résulte du besoin de maîtrise des risques dû à la taille de l'entreprise, à l'augmentation du volume d'informations et à la pression de plus en plus croissante de l'environnement. Ainsi notre étude permettra à APHEDD FINANCE d'améliorer son système d'information afin d'assurer la pérennité de l'institution.

Cette étude nous permettra de renforcer les connaissances théoriques acquises et aussi contribuera au développement économique du pays à travers la croissance des TPE, PME et les institutions de microfinance qui sont créatrice d'emplois.

2. Objectifs générale de l'étude

L'objectif général de notre étude est de contribuer à une gestion rationnelle de l'information à travers la mise en place d'une stratégie de communication interne bien définie afin d'assurer la pérennité, la croissance et la compétitivité de APHEDD FINANCE.

3. Objectifs spécifiques de l'étude :

Notre étude vise spécifiquement l'amélioration de la qualité du système d'information au sein d'APHEED-FINANCE. Pour ce faire, il faudra :

- a) Faire une analyse de l'état des lieux en matière de système d'information d'APHEED-Finance ;
- b) Apprécier les moyens de communications utilisés par APHEED-Finance pour informer son personnel ;
- c) Identifier les entraves au bon fonctionnement de l'outil ou du système de communication d'APHEE-FINANCE.

L'atteinte de ces objectifs nous permettra certainement, de faire le bilan des dysfonctionnements engendrés par l'asymétrie d'information constaté afin de proposer des solutions pour mieux gérer les insuffisances notées. Mais avant

tout nous allons passer en revue quelques études antérieures ayant un lien avec la problématique de notre thème.

Section 2: Revue de littérature

Dans cette section nous aborderons d'une part la clarification conceptuelle, les hypothèses de recherches et d'autre part la méthodologie de recherche.

Paragraphe 1: Clarification conceptuelle

1. Définition PME

Selon la charte des PME/ PMI , on entend par PME /PMI toute entreprise légalement constituée tenant une comptabilité régulière qui n' est pas une filiale de multinationale et qui satisfait aux critères d' un effectif de cinq (05) à quatre-vingt-dix-neuf (99) employés permanents, puis d' un capital social compris entre un million (1000000) et cinquante millions (50000000) de francs CFA ou des investissements d'un montant compris entre cinq millions (5000000) et cinq cent millions (500000000) de francs.

2. Définition information

L'information est l'ensemble de données, validées et confrontées, qui commencent à avoir un sens. Sur le plan étymologique, le terme information provient du latin *infomare* qui signifie « *donner une forme, une structure, transmettre des connaissances, des renseignements* ».

Le dictionnaire le petit Larousse Ed 1995 p.550 présente l'information comme : « *un renseignement obtenu de quelqu'un ou sur quelque chose, ou une nouvelle communiquée par une agence de presse, un journal, la radio, la télévision* ».

Selon ROMAGNI & WILD (1898) p.92-93 : « *L'information représente l'ensemble des données transformées de façon significative pour la personne qui les reçoit ; elle a une valeur réelle qui se mesure dans les décisions et les actions prises* ». L'information est donc ce que deviennent

les données lorsque l'homme les interprète et les traite. C'est aussi le support que nous utilisons pour exprimer et communiquer à l'intérieur des entreprises et dans la vie de tous les jours. Elle a plus de valeur que les données parce qu'elle a été mais, en même temps, elle a une plus grande ambiguïté. Une information qui n'a pas été interprétée puis intégrée ne peut suffire à orienter une décision pour passer à l'action. Le critère essentiel pour l'information collectée, c'est qu'elle doit être anticipatrice c'est-à-dire annonciatrice d'évènements qui n'en sont qu'à leur début. En d'autre terme, elle concerne le future et non pas le passé. Nous distinguons ;

- **Les signaux forts** (information de potentiel ou de profil)

Ce sont des informations assez complètes de nature descriptive et plutôt nombreuses. Elles sont facilement accessibles, interprétables et elles annoncent un évènement connu de tous.

- **Les signaux faibles** (signes d'alerte précoce)

Ce sont des informations incomplètes, anticipatives, incertaines et qui ne renseignent que sur des faits qui ne sont pas obligatoirement fondés ou sûrs, et qui peuvent avoir des conséquences importantes sur l'entreprise. « *Plus le signal est faible c'est-à-dire sa taille est petite, plus son caractère anticipatif est grand* ». De plus de l'anticipation, nous définissons ainsi d'autres critères dans le tableau qui suit :

Tableau n° 1 : Les qualités de l'information

Fiable	L'information fournie doit être juste, complète et objective. Pour cela, des contrôles de vraisemblance et de redondance sont mis en place
À jour	L'information est, dans la plupart des cas, non durable. Il faut donc remplacer systématiquement les données trop anciennes et être vigilants aux changements économiques, juridiques, financiers, afin de préserver son intérêt.

Utile	L'information n'est pas utile ou inutile en soi. Elle doit être adaptée aux besoins de l'utilisateur.
Intelligible	L'information doit être comprise par son destinataire, sans aucun doute ni aucune équivoque. Cela suppose qu'un langage commun soit respecté
Précise	L'information ne doit pas être approximative. Néanmoins, une marge d'incertitude doit être définie à l'avance afin d'éviter les risques d'erreur
Rapide	L'information doit être facile et rapide à obtenir en fonction des besoins de l'utilisateur. Cela suppose de limiter au maximum les manipulations.
Sûre	L'information ne doit pas être déformée. De plus, elle doit respecter les niveaux de confidentialité préalablement définis.
Protégée	L'information doit être suffisamment sécurisée pour résister à toutes agressions (malversations, incendies, vols). Les systèmes de sécurité peuvent être des codes d'accès, des armoires ignifugées....

Source : Negro (1987, p.35)

a.) Les sources d'information

➤ **Les sources internes :**

Selon Yves NEGRO, les sources d'information internes disponibles dans toute entreprise sont :

Tableau n° 2 : Les sources internes

Les différentes sources internes disponibles	Les informations qu'elles offrent
Les statistiques de vente	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution globale du Chiffre d'affaire - Répartition des ventes par critères (Zone géographique, produit, vendeur)
Le fichier client	<ul style="list-style-type: none"> - Ventilation des clients par critères - Nombre et qualité des clients nouveaux, perdus et fidèles
La bibliothèque des études antérieures	- Toutes sortes d'informations préalablement recherchées et analysées
Les rapports des vendeurs	<ul style="list-style-type: none"> - Le sujet de satisfaction et de non satisfaction des clients à l'égard du marketing-mix de l'entreprise, des concurrents. - Les avis des vendeurs concurrents.
Les réclamations et suggestions des clients	- Les critiques des clients -Leurs attentes
Le personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Des informations sur l'entreprise - Des informations sur la concurrence

Source : Negro (1987, P 41).

Les informations internes sont peu coûteuses et directement exploitables par l'entreprise. Elles doivent être en permanence organisées, surveillées et actualisées. Elles constituent la mémoire des entreprises.

➤ **Les sources externes d'information :**

Elles concernent les informations qui viennent d'acteurs extérieurs à l'entreprise et peuvent être soit formelles (étude documentaire) soit informelles (observations et entretiens), les sources d'informations externes ne sont souvent ni gratuites, ni immédiates, ni suffisantes, ni forcément pertinentes.

b.) Les niveaux de l'information

Selon Henri DOU, (1995), p234, il existe trois niveaux d'informations : opérationnel, tactique et stratégique.

➤ **L'information opérationnelle ou de terrain :**

C'est une information très ciblée, précise, temporaire et de faible volume. Elle permet à ceux qui sont au niveau de la recherche et de la production d'avancer un travail bien précis. C'est une information relativement brute qui a subi très peu de traitement : synthèse d'un nouveau produit, connaissance d'une norme...etc. Elle peut s'obtenir en grande partie par un service classique de documentation.

➤ **L'information tactique :**

Elle est moins précise et concerne un volume plus grand de données. Elle doit faire l'objet d'une analyse statistique en associant des experts. En fait, elle est fournie sous forme d'indicateur sur les forces et faiblesses de l'environnement de l'entreprise. Cette information aura un intérêt pour ceux qui doivent gérer des projets, les développer, mettre en place de nouvelles directions de recherche et de développement.

➤ **L'information stratégique :**

Elle ne concernera pas directement une entreprise (sauf de grande multinationale). Elle sera encore plus large que les précédentes et donnera des indications globalisantes et de grande tendance. L'acte de gérer suppose de détenir des informations, car gérer c'est décider et on décide en fonction de

représentation issues de décision. C'est aussi traiter l'information. Ce traitement consiste à :

- La collecte des données ;
- La saisie des données ;
- Le traitement des données ;
- Le stockage ;
- La diffusion.

Les organisations sont constamment mises au défi de trouver des façons d'être plus performant avec des ressources existantes afin de stimuler la productivité et de faire croître l'entreprise. Et pourtant, l'efficacité de la gestion de l'information est toujours négligée quand il s'agit d'occasion d'améliorer les performances, réduire les dépenses et augmenter la satisfaction du client.

La facilité d'accès à l'information et à sa diffusion à des répercussions directes et importantes sur l'entreprise. La gestion efficace de l'information est essentielle, peu importe le processus : répondre rapidement au demande des clients en accédant à des dossiers de transaction sur papier, assurer la précision de la déclaration et la validation en temps opportun des dépenses des employés, produire la documentation d'expédition sur demande.

Le fait de ne pas savoir une information au bon moment, ou encore se baser sur la mauvaise information peut aussi causer des désastres au niveau informationnel dont l'ampleur est difficile à chiffrer, dont certains peuvent affecter gravement le positionnement de l'organisation, voir causer sa perte.

Selon E. PATEYRON (1998), p.20. « *La mauvaise gestion de l'information provoque des retards, un gaspillage de temps et de moyens financiers, un manque de compétitivité, et même dans les cas extrêmes, la fermeture de l'entreprise* ». Une grande partie des problèmes internes des organisations sont directement liés à une mauvaise gestion de la communication

interne. Ne pas les résoudre à temps fini par affecter les autres parties de l'organisation pour détériorer l'atmosphère et affaiblir les relations entre les employés.

3. Définition système d'information

Selon le *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, Ellipses Paris, (1997), p535 de LAMIZET (B.), SILEM (A.), un système d'information peut se définir comme « *ensemble des moyens matériels et humains nécessaires à la définition, au traitement, au stockage et au transfert de l'ensemble des informations caractérisant une activité, un flux financier ou un flux matériel. En somme, c'est un système image de l'activité, des moyens mis en œuvre (humains ou matériels), des méthodes de travail et des règles de fonctionnement d'une organisation donnée* » Cette définition générique se retrouve dans les formulations de divers auteurs, et fait l'objet d'une abondante littérature sur le management stratégique des systèmes d'information. Ainsi, pour Humbert LESCA Paris (1989) p21, le système d'information est pour l'entreprise « *l'ensemble interdépendant des personnes, des structures d'organisation, des technologies de l'information (matériels et logiciels), des procédures et méthodes qui devraient permettre à l'entreprise de disposer juste-à temps des informations dont elle a (ou aura) besoin pour son fonctionnement courant et pour son évolution* ». Pour Robert REIX (1995), p67, « *un système d'information est un ensemble organisé de ressources: matériel, logiciel, personnel, données, procédures, permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations sous forme de données, (texte, images, sons, etc.) dans des organisations* »

Un bon système d'information pourrait transformer cette institution. Une organisation peut disposer d'un personnel capable et motivé, mais si ce dernier ne possède pas l'information voulue, il lui sera impossible de donner la pleine mesure de son savoir-faire. Un bon système d'information peut révolutionner le

travail des membres du personnel d'exécution en leur permettant d'assurer un meilleur suivi de leur portefeuille et de mieux servir leurs clients, tout en travaillant avec une clientèle de plus en plus nombreuse. Il peut permettre aux responsables de mieux suivre les tâches dont ils sont chargés, de mieux conseiller leur équipe et d'identifier les aspects exigeant le plus d'attention. Enfin, il peut aider les cadres de direction à orchestrer le travail de toute l'organisation en leur permettant de surveiller l'état de santé de leur institution grâce à une série d'indicateurs choisis avec soin et de prendre, en connaissance de cause, des décisions critiques dans les domaines opérationnels et stratégiques.

Un nombre croissant d'institutions de microfinance élargissent leur champ d'activité, et leurs responsables sont de plus en plus conscients de la nécessité d'améliorer leurs systèmes d'information en temps opportun et avec exactitude, la situation de leur portefeuille. La fiabilité de ce système peut faire la différence entre le succès et l'échec des opérations de crédit et donc d'une institution. Pour beaucoup d'institutions, les questions de méthodologie, la formation du personnel et même la mobilisation de ressources ne sont plus des obstacles fondamentaux à la croissance. Il est par contre souvent crucial pour elles d'avoir un système qui leur permet de déterminer, la valeur réelle de la situation de leur portefeuille en un temps record.

Paragraphe 2 : Hypothèses de recherche

Par rapport aux questions de recherche soulevées et aux objectifs fixés, l'étude cherche à tester les hypothèses ci-après :

H1 : Une mauvaise organisation de l'information provoque une overdose de données et de documents qui complexifient davantage le problème du repérage de l'information stratégique.

H2 : Une entreprise améliore largement ses performances économiques lorsqu'elle développe le management de son système d'information dans une perspective stratégique

H3 : Les dysfonctionnements créés par l'asymétrie d'information freinent la croissance de l'institution.

Paragraphe 3 : Méthodologie de recherche

La méthodologie, selon GRAWTZ (1993) p301 « *est constituée de l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre, les vérifie* »

Madeleine repris par MULLER (2000) p25 « *le propre de la méthodologie est d'aider à comprendre le sens le plus large, non les résultats de la recherche, mais le processus de la recherche elle-même* »

Nous allons aborder dans ce paragraphe, les techniques de collecte des données puis la technique de dépouillement et les outils d'analyse des données.

1. Collecte des données d'enquêtes

Il s'agit de définir la population d'étude et l'échantillonnage dans un premier temps, puis les outils de collecte des données dans un second temps.

a.) Population d'étude et échantillonnage

➤ La population mère

Notre recherche a été menée dans les différentes Agence de APHEDD-FINANCE. Ce choix se justifie par le développement des activités à caractère économique dans ces zones. Nos investigations sont portées sur quelques personnels de cette institution afin d'avoir de jugement clair et précis sur le système d'informations et les moyens de communications disponibles. Notre échantillon a été constitué à partir de cette population mère.

➤ **L'échantillonnage**

Nous avons choisi comme échantillon représentatif les cadres supérieurs et moyens de la Société dans le but d'arriver à des conclusions générales pouvant être valables pour l'ensemble des individus composant la population. 60 individus ont été choisis par approche empirique (échantillon de convenance).

b.) Outils de collecte de données

Pour mieux collecter les données, nous avons recouru à la recherche documentaire, à l'enquête et aux entretiens directs.

➤ **Recherche documentaire**

La phase documentaire est d'une grande utilité dans la collecte des informations théoriques et une perspective exploratoire. Les consultations de rapports et autres documents sont effectuées de façon interne au siège d'APHEDD FINANCE. La recherche documentaire nous a permis de disposer de données secondaires sur nos préoccupations de recherche.

➤ **Entretiens directs**

Elle vise un approfondissement du sujet. Nous avons réalisé des entretiens semi-directifs avec des personnes pour lesquelles nous n'avons pas prévu des questionnaires et des entretiens directifs grâce à un guide d'entretien, qui nous ont permis d'avoir des informations pertinentes sur le fonctionnement de APHEDD FINANCE et sur les changements opérés dans l'institution.

➤ **L'enquête**

Le questionnaire est un des éléments majeurs de l'étude de terrain. C'est un outil de recherche pour les sciences humaines et sociales. Elle permet d'obtenir à partir des questions posées à un échantillon représentatif de la population mère, des informations extrapolables. Cette enquête est utile lorsqu'on souhaite connaître l'opinion du public visé ou de tout autre groupe homogène de personnes concernées. Les questions ont été retenues pour interroger deux (2) cibles (l'EMETTEUR ET le RECEPTEUR). Elles ont été

construites à partir des indicateurs issus des entretiens (phase qualitative), des informations relatives aux objectifs de l'étude et des hypothèses formulées.

2. Traitement des données

Dans cette partie, il est question de mettre en exergue les techniques de dépouillement et outils d'analyse des données.

a.) Technique de dépouillement

Une fois les informations recueillies, elles ont été mises sous forme exploitable. Nous avons procédé au dépouillement des données de façon manuelle. Nous nous sommes servis également du logiciel Microsoft Office (Excel).

b.) Outils d'analyse des données

Des tries à plats et des tries croisés qui sont des tableaux nous ont servi pour l'analyse des données.



CHAPITRE 3

CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE

Dans ce chapitre, nous aborderons d'une part la présentation des résultats issus des enquêtes d'autre part l'approches de solutions et conditions de mis en œuvres

Section 1 : Présentation et analyse des résultats issus des enquêtes

Paragraphe1 : Présentation des résultats des enquêtes

Notre enquête est portée sur le personnel d'APHEDD FINANCE comme population de base dont 60 agents permanents dans l'échantillon.

➤ Poste occupé au sein de l'entreprise

Tableau n° 3 : Répartition des enquêtés en fonction de leur poste

Eléments	Effectifs	Pourcentage(%)
Agent permanent	15	25%
Stagiaire	45	75%
Total	60	100%

Source : Données de l'enquête

On constate à travers ce tableau que le personnel d'APHEDD FINANCE est constitué à 75% des stagiaires. Ceci signifie que le personnel d'APHEDD FINANCE n'est pas du tout stable. Ce qui entraine un déséquilibre sur le fonctionnement de l'institution.

➤ La notion de l'information

Tableau n° 4 : Répartition des enquêtés selon leur notion sur l'information

Eléments	Effectifs	Pourcentage(%)
Réponses	42	70%
Pas de réponses	18	30%
Total	60	100%

Source : Données de l'enquête

On constate que la majorité du personnel (70%) à une idée du mot « information ». Ceci pourrait avoir un impact positif sur l'institution.

➤ **La réception de l'information à temps et ou à contre temps**

Tableau n° 5 : Répartition des enquêtés selon leur connaissance sur la réception tardive de l'information

Eléments	Effectifs	Pourcentage(%)
Oui	6	10%
Non	54	90%
Total	60	100%

Source : Données de l'enquête

D'après ce tableau, 90% du personnel avouent que les informations ne leur parviennent pas à temps réel. Ceci à un impact négatif considérable sur le fonctionnement de l'entreprise et par ricochet sur sa croissance.

• **Les motifs de la réception tardive de l'information**

Les réponses à cette question nous ont permis d'avoir une multitude de réponse de la part du personnel employé tel que :

- L'inexistence de coursier, la mauvaise foi des agents, le manque d'information à cause des relations interpersonnelle,
- L'inexistence d'une cellule de communication, de moyen logistique, de moyen de communication efficace,
- Le retard dans la publication de l'information par les chefs services, surtout l'absence ou le retard au poste des agents,
- Le manque de volonté de certains agents, le délai trop court en matière de publication de l'information,
- La démotivation et le manque de courtoisie du personnel.

➤ **Les moyens de communication disponible pour la circulation des informations**

Réponses :

Le codir, le corporatif, le tableau d'affichage, les courriers, la voie orale (bouche à oreille), ainsi que les notes de service sont les moyens de communication que le personnel pense qu'APHEDD FINANCE utilise pour la circulation des informations au sein de l'institution.

➤ **Les motifs de la mal compréhension de l'information**

Tableau n° 6 : Répartition des enquêtés selon leur instruction sur les motifs de la mal compréhension de l'information

Eléments	Effectifs	Pourcentage(%)
5.a)	20	33,33%
5.b)	15	25%
5.c)	35	58,33%
Total	60	100%

Source : Données de l'enquête

D'après ce tableau, le niveau de connaissance ou le niveau d'intelligence des agents est le motif capital de la mal compréhension de l'information.

➤ **Les impacts de la mal compréhension sur les activités**

Tableau n° 7 : Répartition des enquêtés selon leur notion sur les impacts de la mal compréhension sur les activités

Eléments	Effectifs	Pourcentage(%)
Oui	48	80%
Non	12	20%
Total	60	100%

Source : Données de l'enquête

On constate que 80% du personnel sont belle et bien conscient de l'impact négatif de la mal compréhension sur leurs activités.

- **Les activités freinées par la mal compréhension**

Réponses :

La majorité du personnel employé avoue que la mal compréhension freine leur activité au niveau de l'exécution des tâches, des prises de décisions, de la gestion des biens de l'entreprise ainsi qu'au niveau de la planification.

➤ **La gestion des déséquilibres/irrégularités des informations**

Réponses :

Pour gérer le déséquilibre ou les irrégularités des informations, la plus part effectue des recherches personnel, d'autres essaient de faire avec ou y renonce carrément. Certains repoussent carrément le délai d'exécution ou se rapproche de leur chef service. Par contre les dirigeants quant à eux, descendent au plus bas niveau pour aller traité ou décodé l'information, ou bien repassent cette dernière sans la déformée. Dans les cas extrêmes ils mettent la pression sur les concernés pour l'exécution des tâches ou de la décision.

➤ **Les inconvénients de l'inégalité de l'information**

Tableau n° 8 : Répartition des enquêtés selon leur connaissance sur les inconvénients de l'inégalité de l'information

Eléments	Effectifs	Pourcentage(%)
Oui	36	60%
Non	24	40%
Total	60	100%

Source : Données de l'enquête

On constate que la majorité du personnel est bien conscient des obstacles que pourrait engendrer une inégalité d'information ou l'asymétrie d'information sur l'institution.

- Si oui, lesquels ?

Pour le personnel, les obstacles créés par l'inégalité d'information sont entre autre ;

- Une mauvaise prise de décision,
- Un travail bâclé,
- Une lourdeur administrative considérable,
- Un dysfonctionnement administratif,
- Une lenteur dans l'exécution des tâches,
- Une très mauvaise organisation du système d'information,
- Un risque de crise d'information,
- Le caractère très biaisé de l'information,
- Une démotivation des agents ou du personnel employé.

➤ **Les moyens efficaces pour la bonne circulation des informations**

Réponses :

Les moyens de communication efficace selon le personnel sont entre autre, les tableaux d'affichage, le cooperative, le port à porte, les réunions, et surtout les notes de service à temps réel.

➤ **Les conseils pour APHEED FINANCE pour assurer la sécurité de ses informations**

Réponses :

En terme de suggestion, le personnel propose de ;

- créer un groupe pour les agents sur le net
- revoir la manière de faire,
- être prêt à investir dans le domaine,
- être disponible pour écouter le personnel,
- donner des formations au personnel sur comment gérer, traiter et partager l'information,

- créer un bon logiciel,
- motiver le personnel à travers des actions concrètes,
- doter la structure de moyen de communication efficace,
- protéger les informations,
- sensibiliser le personnel.

Paragraphe 2 : Analyse des résultats d'enquêtes et vérification des hypothèses

Les résultats issus des questionnaires d'enquêtes nous amène à dire :

- Le fait que le personnel de l'institution soit constitué à 75% des stagiaires ne donne pas une crédibilité à l'institution. Ceci a un impact direct sur le rendement de l'institution en ce sens que le personnel de cette dernière est instable ou en constante changement.
- Bien que la majorité du personnel a une idée de la notion d'information, la gestion au sein de l'institution pose un problème en ce sens que les informations ne leur parviennent pas à temps réel. En plus de cela, vient s'ajouter la mal compréhension issue du niveau de connaissance, de la difficulté à décoder l'information ou du fait que la quantité de l'information reçue excède la capacité de traitement du personnel ; Ce qui freine l'exécution des tâches et entraîne une accumulation de données à traiter et de tâches à exécuter : **l'hypothèse n°1** est confirmée.
- Bien que les employés aient conscience des obstacles que pourrait engendrer une mauvaise qualité du système d'information, la direction jusque-là n'a mené aucune action pour la gestion efficace et efficiente de ce dernier. Ce qui est à l'origine du dysfonctionnement, de la lourdeur administrative ainsi que la mauvaise organisation du système énuméré par le personnel. Un bon management du système d'information d'APHEDD FINANCE va donc résoudre tous ces problèmes administratifs ainsi que les problèmes ayant rapport avec le

développement, la croissance et la pérennité de l'institution. Ceci confirme **l'hypothèse n° 2**

- Le déséquilibre et l'inégalité d'information crée autant d'obstacles et de dysfonctionnement dont le personnel est tout à fait conscient. La lenteur dans l'exécution des tâches, les mauvaises prises de décision, la lourdeur administrative, risque de crise de l'information, travail bâclé... paralyse l'administration et donc la croissance de l'institution. Ceci confirme **l'hypothèse n°3**
- De déséquilibre en déséquilibre on tord le cou à l'information.

Section 2 : Approches de solutions et conditions de mis en œuvres

Le système d'information d'APHEDD FINANCE comporte certaines insuffisances. Il est important que de diverses stratégies puissent être mises en place afin de juguler les causes de l'inefficacité du système et les nouvelles pratiques pour améliorer ce dernier.

Paragraphe 1 : Approches de solutions

Le système d'information d'APHEDD comporte encore certaines insuffisances.

Pour cela, il est important que diverses stratégies soient mises en place pour limiter les dysfonctionnements engendrés par un système d'information inefficace :

- Disposer d'une cellule de communication ;
- Disposer d'un logiciel pour la suivie et la gestion de l'information ;
- Créer un forum, le réseautage, internet, intranet ;
- Créer un journal de l'entreprise ;
- Partenariat avec le DHL pour la distribution des courriers ou recruter des coursiers ;
- Organiser des journées de réflexion ;
- Disposer d'un tableau de bord ;

- Organiser des journées de Formation ;
- Organiser des déjeunés professionnels.

Paragraphe 2 : Conditions de mis en œuvres

- Revoir la politique et la manière d'informer le personnel ;
- Dégager le budget d'information ;
- Renforcer le mailing, l'internet, l'intranet ;
- Il faut la vulgarisation et la circulation des textes, note de service, procédure en vigueur et toutes autres informations utiles pour le personnel employé ;
- Le journal de l'entreprise à l'interne du corps administrative ;
- Elargie le Corporate à tout le monde et pour tout le monde ;
- Renforcer le circulaire ;
- Sensibiliser le personnel sur comment traiter et décoder l'information ;
- Disposer des coursiers de zone ;
- Organiser des conférences interne ;
- Repousser le délai d'application des décisions ou informé à temps réel le personnel ;
- Disposer de bons moyens de communication très efficace.



CONCLUSION

Au terme de cette étude il faut retenir que ces trois mois de stage nous ont offert l'opportunité de découvrir de manière approfondie les rouages de la circulation de l'information au sein d'une PME : APHEDD FINANCE. Il est vrai que chaque PME possède sa propre culture d'entreprise et par là même construit son propre circuit informationnel. Toutefois, il existe des thèmes pour lesquels le processus demeure identique quel que soit l'entreprise (la sécurité, la rétention de l'information, le réseau etc.).

L'effet issu d'une mauvaise qualité du système d'information constitue donc un frein pour le développement des entreprises en général et les systèmes financiers Décentralisés (SFD) en particulier. Cela éloigne les SFD non seulement de leur objectif de pérennité mais aussi d'un cadre de travail convivial ainsi qu'une bonne relation interpersonnelle. C'est ainsi que notre étude s'est basée sur l'analyse du système d'information au sein d'APHEDD FINANCE.

Dans cette perspective nous nous sommes entretenus avec des personnes ressources aussi bien dans les bureaux au niveau des agences qu'à la Direction Générale de l'institution.

Cette étude a pour objectif d'identifier ce qui est à la base d'un système d'information peu efficace. Il ressort de l'analyse des informations recueillies que la mal compréhension des informations ainsi que l'asymétrie d'information constituent les causes fondamentales du système d'information peu efficace d'APHEDD FINANCE.

Le souci majeur des dirigeants de APHEDD FINANCE étant la croissance et la survie de l'institution ainsi qu'un bon cadre de travail, une bonne stratégie de communication interne doit être définie afin d'améliorer la qualité du système d'information.

Dans ce cadre nous avons formulé des approches de solutions ainsi que leur conditions de mise en œuvre. Nous espérons par ce travail, avoir apporté

notre contribution aux problèmes que rencontre APHEDD FINANE en matière de système d'information.

Enfin, comme le système d'information constitue un thème d'actualisation pour les entreprises en générale et SFD en particulier, ce travail ne prétend pas avoir abordé toutes les facettes de ce thème. C'est pourquoi nous le soumettons à votre appréciation et à d'autres étudiants qui feront des recherches dans ce domaine en vue de l'améliorer.

REFERENCES BIBLIGRAPHIQUES

1. ADEKOUN P. & KINNIKPO E., (2013-2014), « *La gestion politique de recouvrement des créances contaminées dans les SFD : cas de L'APHEDD FINANCES*, Mémoire licence, Gestion, Finance banque Assurance P 29-32.
2. DEGBEVI A. & AKOUEGNON E., (2001), « ANALYSE CRITIQUE DE LA CROISSANCE ECONOMIQUE AU BENIN AU COURS DE LA DECENNIE 1990- 1999 ET LES PERSPECTIVES D'AVENIR », mémoire de maîtrise, option gestion des entreprises, management des organisations
3. DOU H., (1995), *Veille technologique et compétitivité*, Edition DUNOD, Paris, P 234
4. GUEMMI N. & YAHYA D., (2014), «La qualité du système d'information et sa contribution à la performance de l'organisation » *Dossiers de recherche en économie et gestion*, Faculté des Science Juridique Economique Et Sociale, P
5. LAMIZET B. & STLEM A., (1997), *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, Editions Ellipses, Paris, P 535
6. *Le petit Larousse*, dictionnaire grand format, Edition 1995, p 20
7. LESCA H., (1989), *Veille stratégique : La méthode LESCAMING.* , Edition EMS Paris, p234
8. MEKOU N., N'TCHA T., (2014-2015) , « PROPOSITION POUR L'AMELIORATION DU SUIVI DES CREDITS DEBOURSE DANS LES SFD : cas de APHEDD FINANCE » ,Mémoire de BTS ,Gestion ,Banque et finance d'entreprise ,p xvii
9. PATEYRON E., (1998), *Veille stratégique*, EDITION ECONOMICA, Paris, p 20

10.NEGRO y, (1987), Etude de marché, Edition Vuibert, paris, p 37-41

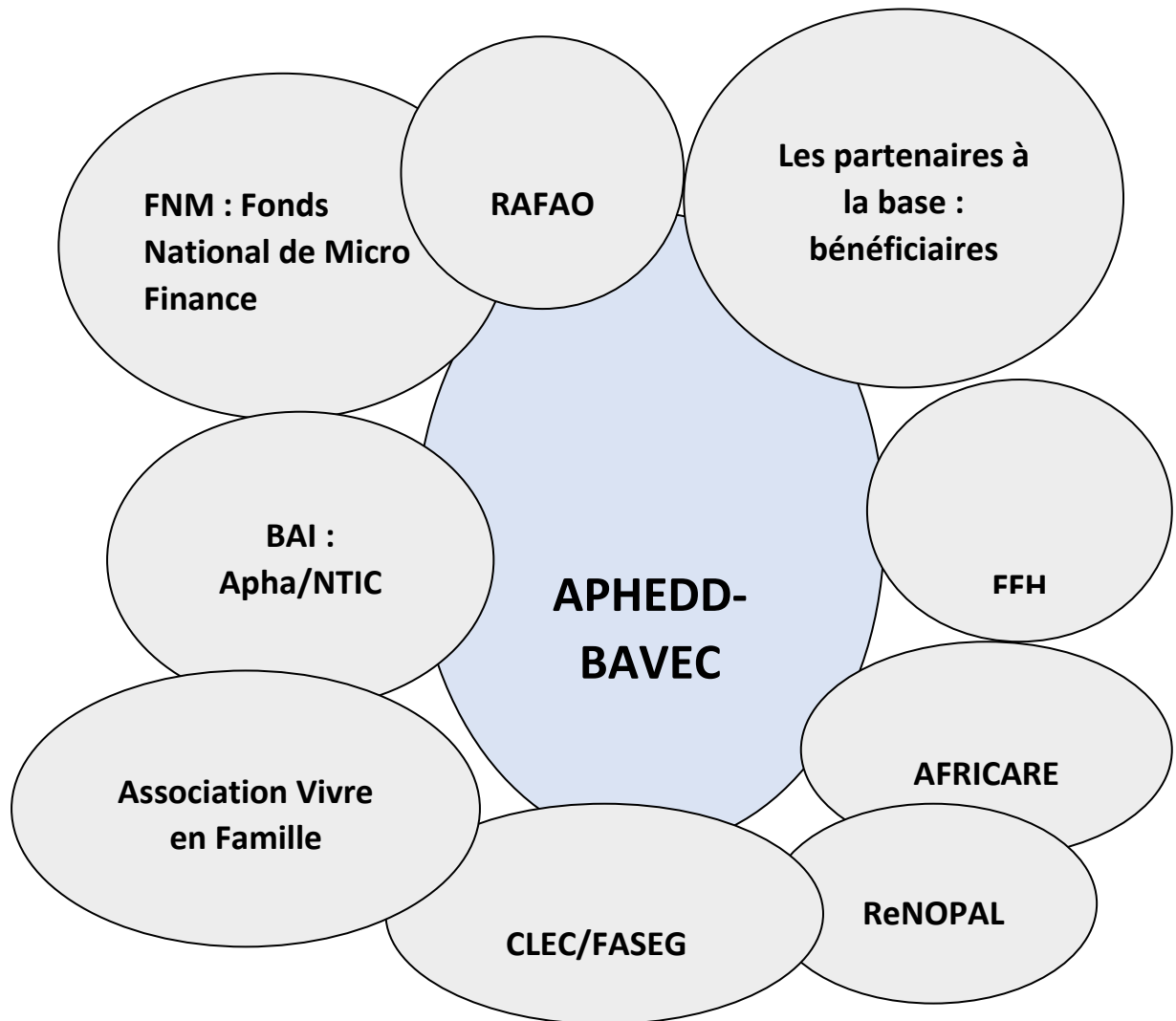
11.REIX R., (1995)

12.ROMAGNI P. & WILD V., (1898), l'intelligence économique au service de
l'entreprise, Edition les Presses du management, paris, p 92-93



ANNEXES

Annexe n° 1 : Les partenaires de APHEDD FINANCE



Source : MEKOU N., N'TCHA T., (2014-2015)

Annexe n° 2 : Questionnaire de recherche à l'endroit du personnel d'APHEED FINANCE

Etudiantes en fin de formation à la Faculté des Sciences Economique et de Gestion, en année de licence professionnelle, option Entreprenariat et Gestion des PME, nous menions une enquête sur l'importance de la bonne gestion de l'information au sein des entreprise dans le but principal est d'améliorer le système d'information au sein des PME béninoises en générale et en particulier APHEED-FINANCE.

C'est dans cette perspective que nous avons initié ce questionnaire en vue de recueillir votre avis sur le sujet.

1. Poste occupé au sein de l'entreprise

2. Qu'est qu'une information ?

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

3. Les informations vous parviennent-elles à temps réel ?

Oui

Non

3.a) Si non, pourquoi ?

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

4. Quels sont les moyens de communication mis à votre disposition pour la circulation des informations ?

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

5. Quelles sont souvent les motifs de la mal compréhension de l'information à votre niveau ? **NB** : Cocher la/les cases correspondantes

5.a) Le canal (voie orale, voie écrite, audiovisuelle).

5.b) La quantité de l'information reçue excède vos capacités de traitement.

5.c) La compréhension du message basée sur vos connaissances acquises.

6. Vos activités ne sont-elles pas freinées par ce mal compréhension?

Oui Non

6.a) Si oui, à quel niveau ?

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

7. Comment gérez-vous les cas de déséquilibres/irrégularités des informations à votre niveau ?

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

8. Saviez-vous les obstacles créés par l'inégalité de l'information ?

Oui

Non

8.a) Si Oui, les quels ?

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

9. Quelles sont les moyens que trouviez-vous efficaces pour la bonne circulation des informations ?

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

10. Que conseillerez-vous à APHEED FINANCE pour assurer la sécurité de ses informations ?

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

.....

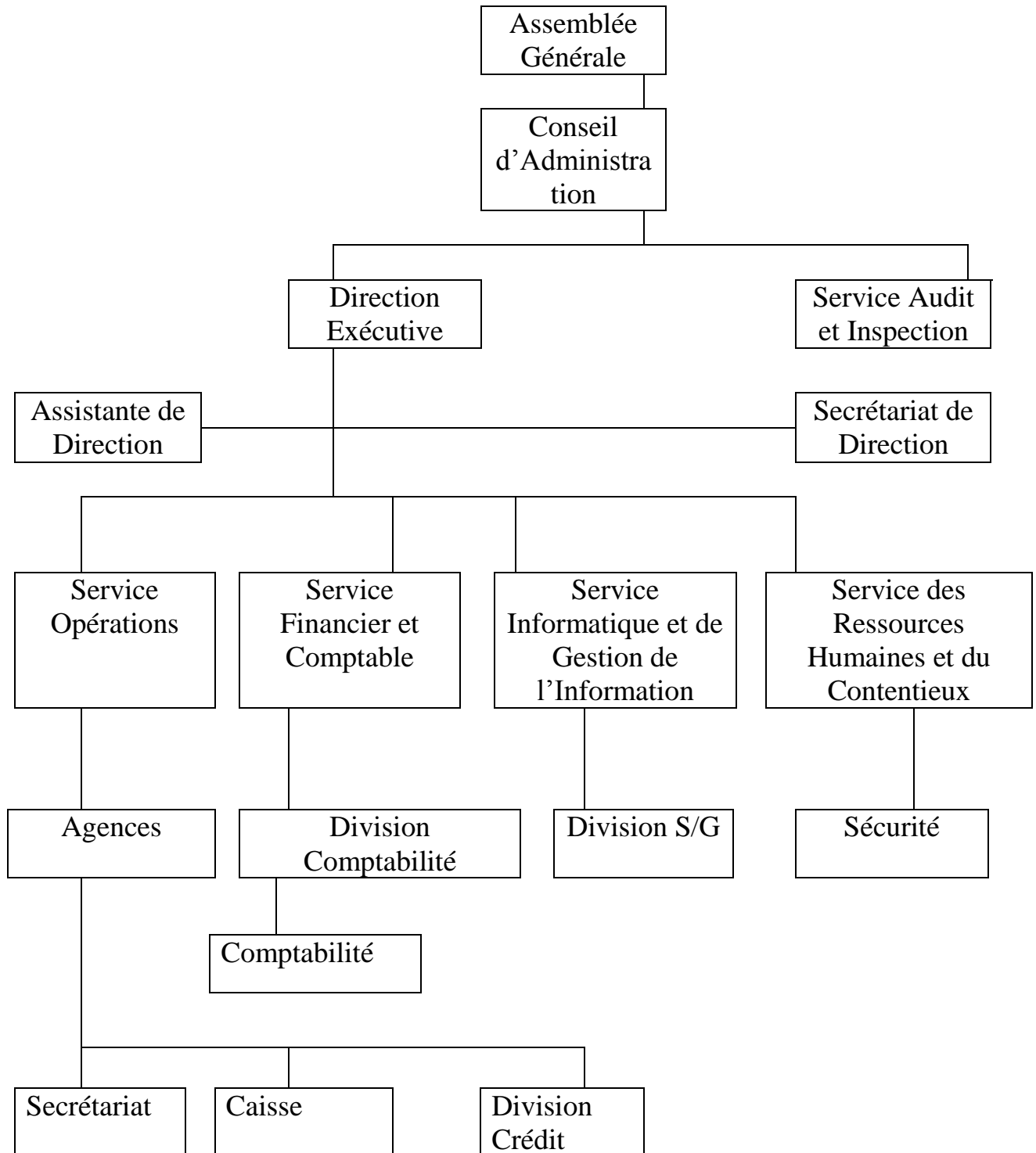
.....

.....

.....

Nous vous remercions...

Annexe n° 3 : Organigramme d'APHEDD FINANCE



Source : MEKOU N., N'TCHA T., (2014-2015)

TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT	i
DEDICACE.....	ii
DEDICACE.....	iii
IN MEMORIUM.....	iv
REMERCIEMENT	v
RESUME.....	vi
SUMMARY	vi
LISTE DES SIGLES	vii
LISTE DES TABLEAUX.....	viii
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE	4
Section 1 : Le cadre physique de stage.....	5
Paragraphe 1: La présentation du cadre de stage	5
1. Historique	5
2. Objectifs d'APHEDD-FINANCE	6
3. Mission	7
4. Vision.....	7
Paragraphe 2 : L'environnement du cadre de stage.....	8
1. Les concurrents d'APHEDD Finance	8
2. Les fournisseurs d'APHEDD FINANCE.....	8
3. Les clients d'APHEDD FINANCE	8
4. Les Partenaires.....	8
Section 2 : Les activités de l'institution.....	9
Paragraphe 1 : Les services financiers	9
Paragraphe 2 : Les services non financiers	9

Section 3: Le déroulement du stage et les observations	10
Paragraphe 1 : Le déroulement du stage	10
1. Entretien des stagiaires :.....	10
2. Ouverture de comptes :.....	10
3. Participation à la prospection :	10
4. La distribution.....	11
5. La formation du personnel.....	11
Paragraphe 2 : Les observations de stage.....	11
CHAPITRE 2 : CADRES THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	13
Section1 : Problématique, intérêt et objectifs de l'étude.....	14
Paragraphe 1 : Problématique de l'étude.....	14
1. Intérêt d'étude.....	16
2. Objectifs générale de l'étude	16
3. Objectifs spécifiques de l'étude :	16
Section 2: Revue de littérature.....	17
Paragraphe 1: Clarification conceptuelle	17
1. Définition PME.....	17
2. Définition information.....	17
3. Définition système d'information.....	23
Paragraphe 2 : Hypothèses de recherche.....	24
Paragraphe 3 : Méthodologie de recherche.....	25
1. Collecte des données d'enquêtes.....	25
2. Traitement des données	27
CHAPITRE 3 : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE	28
Section 1 : Présentation et analyse des résultats issus des enquêtes.....	29

Paragraphe1 : Présentation des résultats des enquêtes.....	29
Paragraphe 2 : Analyse des résultats d'enquêtes et vérification des hypothèses	34
Section 2 : Approches de solutions et conditions de mis en œuvres	35
Paragraphe 1 : Approches de solutions	35
Paragraphe 2 : Conditions de mis en œuvres	36
CONCLUSION	37
REFERENCES BIBLIGRAPHIQUES	40
ANNEXES	a
TABLE DES MATIERES	h