



Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion

Institut Supérieur de Comptabilité, de Banque et Finance (ISCBF)

Master 2 Professionnel en Comptabilité Gestion Financière (MPCGF)

Première promotion

Année Universitaire 2006-2008

Mémoire de fin de cycle

**Evaluation de la performance du système d'information
financier de l'ONG RADI**



Présenté par :
KABRE Gisèle

Sous la direction de :
M. Abdoul Aziz NDAO
Consultant ORACLE à
CATALYST

Avril 2009

M0005MPCGF09

2



DEDICACE

Nous dédions ce mémoire à notre famille, pour avoir consenti tant d'efforts pour notre formation et pour avoir placé sa confiance en nous.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

REMERCIEMENTS

Nos remerciements vont à l'endroit de tous ceux qui nous ont encadré tout au long de cette formation et de ceux qui ont contribué à la rédaction de ce mémoire. Il s'agit des encadreurs et enseignants du Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion (CESAG) et des agents du Réseau Africain pour le Développement Intégré (RADI), qui n'ont ménagé aucun effort pour faciliter notre intégration au sein de leur structure, et qui ont fait preuve de disponibilité pour notre formation.

Ainsi, nous remercions:

- Mr Abdoul Aziz NDAO, notre directeur de mémoire;
- Mr Moussa YAZI, pour ses orientations dans le choix du thème;
- Mr Babacar Ndiaye pour nous avoir assisté dans la rédaction du mémoire;
- Mr Almamy SAMASSI, pour l'encadrement;
- Mr Ibrahima DIAGNE, pour nous avoir trouvé le stage;
- Mr Ndiaga SEYE, pour nous avoir accueilli dans son service;
- Mme Mariam SOW, pour s'être montrée disponible pour répondre à nos questions;
- Mlles Micheline SARRE et Aïssata TRAORE pour leurs encouragements et leur amitié.

SIGLES ET ABREVIATIONS

ARI	: Administration des Ressources Institutionnelles,
CAB	: Contrôle et Ajustement Budgétaire,
CESAG	: Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion,
CIT	: Communication, Informatique et TIC
CTP	: Cadrage Technique des Programmes,
COB	: Coordination Opérationnelle à la Base,
CPT	: Comptabilité,
CRE	: Création de Revenu et d'Emploi,
DAF	: Défense et Appui aux Femmes,
DAJ	: Droit et Assistance Juridique aux nécessiteux,
DGL	: Décentralisation et Gouvernance Locale,
EAF	: Education, Alphabétisation et Formation,
ECB	: Ecoles Communautaires de Base,
GAR	: Gestion et Administration des Ressources,
GEL	: Gestion des Equipements et de la Logistique,
MMM	: Micro crédit, Micro finance, et Micro projet,
ONG	: Organisations Non Gouvernementales,
PCB	: Plan, Contrôle et Budget,
PME	: Petites et Moyennes Entreprises,
PPP	: Plans, Programmes et Prospectives,
RADI	: Réseau Africain pour le Développement Intégré,
RSC	: Réseau et Société Civile,
SAC	: Sécurité Alimentaire et Cadre de vie,
S-COB	: Sous Coordination Opérationnelle de Base,
SER	: Suivi, Evaluation et Recherche,
SI	: Système d'Information,
SIF	: Système d'Information Financier,
SPH	: Santé, Population, Hygiène de la reproduction.
TIC	: Technologie de l'Information et de la Communication

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Liste des figures

Figure 1: Classification des systèmes d'information	12
Figure 2: Composition d'un SI pour la gestion financière	16
Figure 3: le modèle de LAUDON et LAUDON	19
Figure 4: le modèle de GOODHUE et THOMPSON	22
Figure 5: le modèle de ISHMAN	224
Figure 6: le modèle de GOODHUE et THOMPSON	30
Figure 7: Le modèle d'analyse	33
Figure 8: vue synoptique du SIF du RADI.....	51
Figure 9: schéma cible du SIF	63

Liste des tableaux

Tableau 1 : Classification des SI	14
Tableau 2 : Instrument de recherche	37
Tableau 3 : liste des documents.....	49
Tableau 4: Analyse des principales procédures financières	59

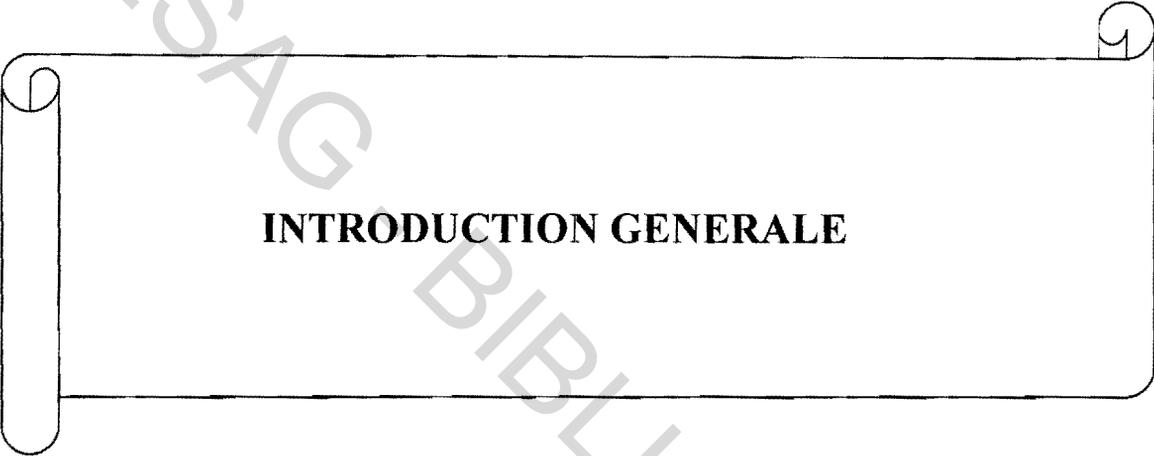
TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX.....	iv
TABLE DES MATIERES.....	v
INTRODUCTION GENERALE.....	1
Première partie : Cadre théorique de l'évaluation de la performance du système d'information financier	7
Chapitre 1 : le système d'information financier	9
1.1. La notion de système d'information.....	9
1.2. La typologie des systèmes d'information.....	11
1.2.1. La typologie des SI selon REIX	11
1.2.2. La typologie des SI selon DELMOND et al.....	13
1.3. Le système d'information financier.....	14
Chapitre 2 : le processus d'évaluation de la performance du SIF	18
2.1. Le modèle de LAUDON et LAUDON.....	18
2.1.1. Les facteurs de performances du SI.....	18
2.1.2. Les limites du modèle.....	20
2.2. Le modèle de GOODHE et THOMPSON.....	20
2.2.1. Les facteurs de performance d'un SI.....	20
2.2.2. Les limites du modèle.....	22
2.3. Le modèle de ISHMAN.....	23
2.3.1. Les facteurs de performance d'un SI.....	23
2.3.2. Les variables indépendantes du modèle	24
2.3.3. Les limites du modèle.....	25
2.4. Le modèle de KEFI et KALIKA	25
2.4.1. Les facteurs de performance d'un SI.....	25
2.4.2. Les variables indépendantes du modèle	27
2.4.3. Les limites du modèle.....	31
Chapitre 3 : La méthodologie de recherche.....	32
3.1. Le modèle d'analyse.....	32

3.2. La population de l'étude et les outils d'analyse	34
3.3. Les techniques d'analyse des données	36
Deuxième partie : Cadre pratique de l'évaluation de la performance du système	
d'information financier du RADI.....	39
Chapitre 4 : présentation du RADI.....	
4.1. Historique du RADI	41
4.2. La mission du RADI.....	42
4.3. Les domaines d'activités du RADI.....	43
4.4. L'organisation du RADI (Annexe I : page 74).....	44
Chapitre 5 : Description du SIF du RADI.....	
5.1. L'environnement informatique du RADI.....	46
5.1.1. Le matériel informatique et l'architecture applicative	46
5.1.2. L'architecture technique et l'infrastructure de réseaux	47
5.1.3. Les ressources humaines	48
5.2. Les règles et procédures financières.....	48
5.2.1. La documentation	48
5.2.2. Les flux d'informations	50
5.2.3. Les moyens de communication	51
Chapitre 6 : La performance du SIF du RADI.....	
6.1. L'évaluation du SIF du RADI	53
6.1.1. La mesure de la qualité du système et de l'information produite.....	53
6.1.2. L'évaluation de la fréquence d'utilisation et de dépendance par rapport au système : le niveau d'utilisation du système	57
6.1.3. Evaluation des impacts perçus du système.....	57
6.1.4. Evaluation des procédures	58
6.2. Analyse des résultats	60
6.2.1. La participation et l'engagement des utilisateurs	60
6.2.2. L'équité perçue	61
6.2.3. Les relations avec l'équipe informatique	61
6.3. Suggestions pour l'amélioration du SIF du RADI	61
6.3.1. La conception d'un SIF plus adapté aux besoins du RADI.....	62
6.3.2. La sécurité physique des ordinateurs.....	64
6.3.3. La sécurité logique des ordinateurs	64
6.3.4. L'élaboration d'un cadre de contrôle	65

CONCLUSION GENERALE	67
BIBLIOGRAPHIE	70
ANNEXES	73
I. Organigramme du RADI.....	74
II. Guide d'entretien pour l'évaluation de l'utilisation du Système d'information ..	75
III. Questionnaire d'évaluation des utilisateurs.....	80
GLOSSAIRE.....	81

CESAG - BIBLIOTHEQUE



INTRODUCTION GENERALE

L'entreprise traditionnelle était une organisation hiérarchisée, centralisée et structurée de spécialistes qui travaillent généralement en suivant un ensemble de procédures standards d'opérations pour livrer un produit fabriqué en série (ou un service). La nouvelle entreprise est une organisation plus plane (moins hiérarchisée), décentralisée et souple de généralistes, qui dépendent d'une information presque instantanément accessible, pour livrer massivement des produits et des services personnalisés et adaptés à des marchés ou à des clients précis. Ce nouveau type d'organisation est en pleine évolution et, sans la technologie de l'information, son expansion serait difficile. Dans cette entreprise, le gestionnaire s'appuie sur des engagements et des réseaux informels pour atteindre les objectifs qu'il se fixe (plutôt que sur une planification formelle) ; sur une organisation souple. Il fait appel au professionnalisme et aux connaissances pour assurer la gestion appropriée de l'entreprise. C'est grâce à la technologie de l'information que ce type de gestion est possible. Dans une économie basée sur les connaissances et l'information, la technologie de l'information et les systèmes d'information ont une grande importance. Ils constituent plus de 70% du capital investi dans le secteur de l'assurance, de l'immobilier et de la finance (LAUDON et LAUDON, 2000 : 7). Les systèmes d'information, Internet et d'autres réseaux mondiaux créent de nouvelles possibilités pour la coordination et l'innovation.

Les organisations font recours à ces technologies pour effectuer un plus grand nombre de leurs activités par voie électronique et les rendre plus efficaces et plus concurrentielles. Les systèmes d'information constituent alors un moyen pour les entreprises d'accroître leur accès à des régions plus éloignées, d'offrir de nouveaux produits et services, de restructurer le travail et les flux de travaux et, même de modifier considérablement la manière dont elles dirigent leurs activités. C'est la raison pour laquelle, l'implantation des systèmes d'information se généralise dans tous les domaines et les secteurs d'activité, aussi bien pour les Petites et Moyennes Entreprises (PME), pour les grandes entreprises (GE) que pour les Organisations Non Gouvernementales (ONG). En outre, l'importance financière et stratégique des projets développés par les organisations en matière de systèmes d'information justifie l'intérêt que les responsables de ces systèmes et leurs gestionnaires portent à ce sujet. De ce fait, sur le plan managérial, l'évaluation des systèmes d'information constitue un sujet majeur.

Sur le plan académique, le sujet de l'évaluation des systèmes d'information a également retenu l'attention des chercheurs et des théoriciens en sciences de gestion, particulièrement de ceux qui ont choisi de se spécialiser dans cette discipline émergente, qui

étudie précisément les phénomènes liés aux systèmes d'information et aux organisations. C'est dans ce contexte que REIX (2002 : 3) affirme que ce champ de recherche apparaît en permanence centré sur une problématique : l'évaluation des systèmes d'information.

La notion de système d'information est très souvent mal comprise, parfois même des dirigeants d'entreprises, qui, ont tendance à le confondre avec le système informatique qui n'est qu'un élément du système d'information. Les systèmes d'information font partie de l'organisation. Par conséquent, chaque organisation a ses propres exigences en systèmes d'information.

Dans le cadre de la réalisation des programmes en appui aux actions gouvernementales, des structures telles que les ONG ont été mises en place. Le but de ces programmes est de financer le développement des secteurs primaires de l'économie et des infrastructures de base. A ce titre, les activités menées par le Réseau Africain pour le Développement Intégré (RADI) consistent à soutenir, à accompagner et à appuyer les programmes identifiés, conçus et réalisés avec les populations intéressées. Le RADI met en place avec elles une forme d'encadrement contractuel qui suscite l'initiative des populations cibles, tout en leur fournissant un appui technologique et une formation qui puissent garantir la poursuite des opérations avec une assistance minimale à la demande. Dans cet environnement, où le rôle des ONG est primordial, il semble nécessaire de porter un regard sur ce que l'on considérera ici comme un support essentiel à l'adaptation des organisations: l'information et la capacité à en tirer parti c'est-à-dire, le système d'information. Pour coordonner le travail de ses agents, l'ONG s'appuie sur son système d'information. Le fonctionnement de l'organisation étant dépendant du système d'information, si le système en place n'est pas performant, des dysfonctionnements peuvent exister dans l'exécution des tâches et engendrer de nombreuses conséquences. En ce qui concerne le RADI, l'activité principale étant la mise en place de projets de développement, financés par des bailleurs de fonds privés, un système d'information inadéquat pourrait causer des difficultés dans la gestion financière dont les plus importantes sont :

- les difficultés dans le suivi - évaluation des projets : ces difficultés peuvent être :
 - des difficultés de repérage d'informations : les documents et informations utiles à tous les programmes peuvent être éparpillés sur les postes de travail des employés. Cela rendrait difficile la recherche d'informations nécessaires pour le suivi des projets. Ce problème pourrait se poser s'il n'existe pas de

source fiable et unique pour un type d'information donné ;

- des difficultés liés à l'existence de différentes versions pour un même document : cela pourrait entraîner des difficultés d'obtention de la bonne information (dernière version validée du document) ;
- les difficultés dans le respect des délais de production des rapports financiers : en cas de dysfonctionnement du système ou en cas d'absence d'un employé, il faudrait parfois aller chercher l'information sur son poste de travail ;
- les difficultés dans la sauvegarde et la conservation des données : les informations stockées sur les postes de travail d'un employé peuvent être perdus lorsque le disque dur est endommagé. En plus, l'envoi de documents ou d'informations par courrier électronique surcharge très vite l'employé de message. Il ne sera donc pas aisé dans ces conditions de retrouver une information particulière ou un document relatif à un projet (ou une activité).

La nécessité de conserver efficacement les informations et connaissances critiques et d'y accéder rapidement, de manière contrôlée, veut que le SI en place soit performant. Pour cela, il est important pour le RADI d'évaluer la performance de son SI. Une évaluation de la performance du système d'information du RADI permettra d'identifier les difficultés déjà existantes, d'éliminer le risque que les difficultés précédemment énumérées se réalisent, et de dégager les axes d'amélioration dans l'exécution des tâches. Pour se faire, la question principale que l'on se pose est : quel est le niveau de performance du système d'information financier en place au RADI ? Cette interrogation traduit les préoccupations de tout responsable d'organisation, dont les dirigeants du Réseau Africain pour le Développement Intégré (RADI). Cette question ne peut être résolue que si des réponses sont fournies aux questions spécifiques ci après :

- le système d'information en place couvre t-il tous les besoins du RADI dans le cadre de sa gestion financière ?
- ce système est il fiable et sécurisé ?
- quels sont les axes d'améliorations possibles du système pour une gestion optimale des activités financières ?

Une synthèse de ces questions de recherche permet de formuler le thème de ce mémoire à savoir : « Evaluation de la performance du système d'information financier de l'ONG RADI ». Cette formulation du thème fait ressortir l'objectif principal suivant : mesurer la performance du système d'information financier du RADI. De cet objectif principal découlent les objectifs spécifiques suivants :

- recenser les différentes méthodes d'évaluation de la performance d'un système d'information et en retenir une pour l'évaluation ;
- procéder à l'évaluation du SIF du RADI à partir du modèle retenu ;
- déterminer les contours du nouveau système à concevoir.

Les systèmes d'information couvrent un grand nombre d'éléments et n'impliquent pas forcément un système informatique (DELMOND et al, 2007 : 112). Dans le cadre de ce mémoire, nous focaliserons l'étude sur le traitement de l'information financière dans un environnement informatisé, donc au système d'information financier du RADI.

Ce mémoire dégage par rapport aux objectifs poursuivis, trois centres d'intérêts:

- tout d'abord, les résultats de cette évaluation permettront aux dirigeants du RADI de renforcer leur structure pour répondre aux exigences et aux attentes des bailleurs de fonds et utilisateurs de l'information ; puis de maîtriser les risques liés à l'environnement par l'amélioration du dispositif de sécurité du système d'information ;
- ensuite, notre travail permettra au public de mieux s'imprégner des systèmes d'information ;
- enfin, pour nous même stagiaire, cette étude nous permettra d'approfondir nos connaissances en matière de systèmes d'information, de maîtriser les techniques d'évaluation et surtout de nous familiariser avec la structure des ONG.

Le mémoire sur l'évaluation de la performance du système d'information financier du RADI s'articulera en deux parties:

- la première, consacrée au cadre théorique abordera le cadre conceptuel et fonctionnel du système d'information financier, le déroulement du processus d'évaluation et la méthodologie de recherche ;
- la deuxième partie consistera en la mise en application de notre démarche développée

dans la partie théorique par la présentation du RADI, la description du SIF et son évaluation, et enfin les résultats de l'analyse et les suggestions.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Première partie :
**Cadre théorique de l'évaluation de la performance du système
d'information financier**

Introduction

Au sein de l'organisation, l'information n'était pas considérée comme un élément d'actif important. On estimait que les processus de gestion relevaient de l'art du gestionnaire qui savait manier les relations inter personnelles et non d'un processus de coordination de grande envergure. De nos jours, on reconnaît qu'il est essentiel que les gestionnaires comprennent les systèmes d'information, car la plupart des organisations en ont besoin pour survivre et prospérer. Un système d'information performant procure toute la puissance de communication et d'analyse dont l'organisation a besoin. Alors, évaluer la performance d'un système d'information, exige qu'on définisse les principaux concepts et qu'on choisisse ses instruments de mesure.

L'objet de cette première partie est la définition d'un système d'information financier, la présentation de mesures précises pour l'évaluation de la performance du système d'information financier (SIF) du RADI, et enfin, la conception d'un modèle d'analyse. Outre l'intérêt de fournir une revue de la littérature sur l'évaluation d'un système d'information, les chapitres qui y seront développés, fourniront la «boîte à outils» qui servira à procéder effectivement à l'évaluation de la performance du système d'information du RADI.

Chapitre 1 : le système d'information financier

Les différents moyens de traitement de l'information doivent être combinés pour répondre aux besoins de leurs futurs utilisateurs. Cette articulation des outils et des logiques d'utilisation aboutit à la constitution d'un système d'information. Dans la pratique, compte tenu de la diversité des besoins à satisfaire, on observe une variété importante de systèmes d'information. C'est pourquoi dans ce chapitre, nous définirons tout d'abord, la notion de système d'information, puis nous distinguerons les différents types de système d'information avant de définir le système d'information financier.

1.1. La notion de système d'information

Selon REIX (2002 : 75), un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures permettant d'acquérir, de traiter, stocker, communiquer des informations (sous forme de données, textes, images, sons, etc.) dans des organisations. Dans le même ordre d'idées, LAUDON et LAUDON (2000 : 8) présentent le système d'information comme « *un ensemble de composantes inter reliées qui recueillent (ou récupèrent) de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin de soutenir la prise de décision et le contrôle au sein de l'organisation.* »

Dans ces définitions, le système d'information est présenté comme étant :

- un ensemble organisé : cela veut dire qu'il ne s'agit pas d'une simple juxtaposition d'éléments. Les différents éléments sont articulés, combinés pour répondre à des exigences précises d'acquisition, de traitement, de stockage ou de communication d'informations ;
- une composition de différentes ressources que sont :
 - les personnes : il n'y a pas de systèmes sans personnes : ce sont soit des utilisateurs, c'est-à-dire des employés, des cadres, qui, pour l'exécution de leurs tâches « consomment » l'information produite par le système ou contribuent à l'acquisition, au stockage, au traitement ou à la communication d'informations, soit des spécialistes des systèmes d'information (analystes,

programmeurs, opérateurs, etc.) dont la fonction exclusive consiste à concevoir, implanter, faire fonctionner un SI ;

- le matériel : cela inclut tous les dispositifs physiques utilisés : unité centrale et périphériques, stations de travail, réseaux de communication, etc. et les différents supports de l'information (feuilles de papiers, disques magnétiques, etc.) ;
- les logiciels et procédures : dans l'hypothèse (la plus fréquente) où le système d'information comporte des ordinateurs, le logiciel correspond à l'ensemble des programmes d'application et de services nécessaires à leur fonctionnement. Ces phases automatiques de traitement sont généralement articulées avec des phases manuelles au sein d'une procédure décrivant le fonctionnement d'ensemble (qui fait quoi ? comment ? ou ? quand ?). En l'absence de matériel informatique, les procédures sont manuelles et il n'y a pas lieu de préparer des logiciels ;
- les données : sous des formes variées (caractères alphanumériques, textes, images, sons, etc.) ; ces ressources correspondent à :
 - la matière première du traitement : données brutes qui sont collectées et qui seront transformées pour répondre aux besoins des différents utilisateurs. Ces données peuvent correspondre soit à des événements nouveaux, soit à des informations de type « résultat » de traitement antérieurs conservés pour être réutilisés ;
 - à des modèles, représentant une connaissance formalisée, susceptible d'être réutilisée. Si le modèle est entièrement automatisable, il sera conservé sous forme de logiciel.

ALTER (1996 : 2), quant à lui, propose de considérer un système d'information comme un cas particulier de « *système de travail* ». Il définit d'abord un système de travail comme « *un système dans lequel des participants humains et/ou des machines exécutent un processus d'affaires en utilisant de l'information, une technologie et d'autres ressources pour produire des produits ou des services destinés à des clients internes ou externes* ». Il définit ensuite le système d'information comme « *un système de travail dont les fonctions internes sont limitées à traiter des informations en exécutant six types d'opérations : saisir,*

transmettre, stocker, retrouver, manipuler ou afficher de l'information ». Suivant cette définition, le rôle d'un système d'information serait de produire de l'information et /ou d'assister ou d'automatiser le travail exécuté par d'autres systèmes de travail. Un système d'information peut servir d'autres systèmes de travail de différentes manières.

En outre, il est nécessaire selon ALTER (1996 : 2), de distinguer deux aspects dans tout système d'information :

- le contenu qui exprime directement le rôle du système d'information dans le système de travail : informations fournies, règles de gestion utilisées, etc. Ce contenu est très directement déterminé par la nature du processus exécuté par le système de travail et exprime, en priorité, la vision de l'utilisateur ;
- l'appareillage qui correspond à la technologie utilisée (par exemple, les caractéristiques physiques de l'ordinateur ou du réseau, le logiciel de base, le langage de programmation, etc.). Cet aspect ne devrait pas concerner les utilisateurs (malheureusement, les contraintes technologiques imposent encore trop souvent des apprentissages pénibles aux utilisateurs).

1.2. La typologie des systèmes d'information

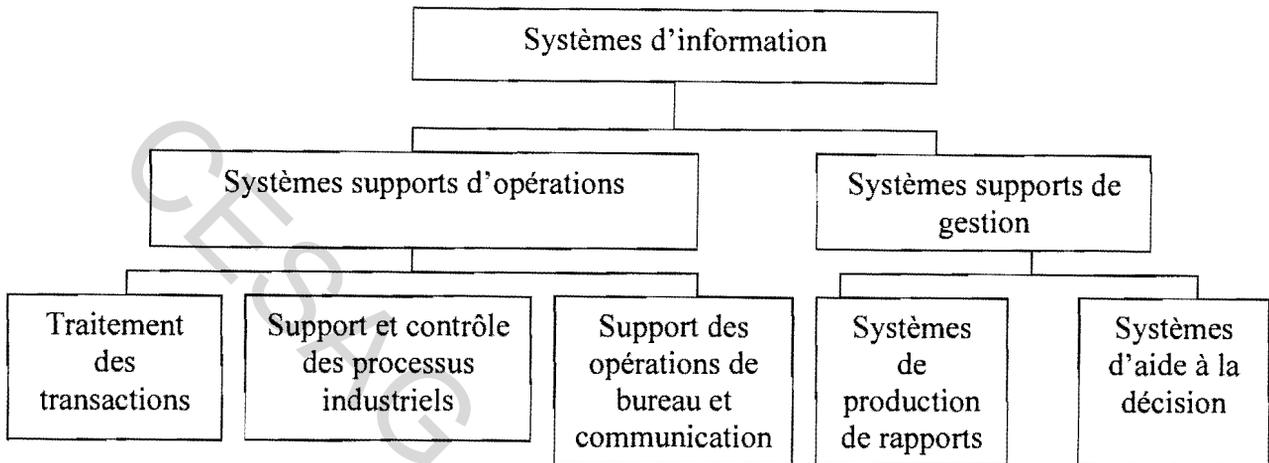
Nous présenterons dans cette section la classification proposée par REIX et celle proposée par DELMOND et al.

1.2.1. La typologie des SI selon REIX

Selon REIX (2002 : 80), tout gestionnaire qui travaille dans une organisation est confronté au problème de l'information, savoir pour agir, savoir pour décider, savoir pour contrôler... Pour cela, définir les moyens, méthodes etc. pour acquérir, conserver, transmettre, communiquer de l'information constitue un impératif permanent pour tous ceux qui doivent diriger d'autres personnes, ou effectuer leur travail quotidien de financier, de commercial, de comptable, de gestionnaire de production etc. Le développement des technologies de l'information fondées sur l'électronique a ouvert un grand nombre de possibilités pour la réalisation des systèmes d'information. Ainsi, on peut distinguer différents systèmes

d'information selon leurs finalités. Le schéma 1 correspond à une typologie fréquemment utilisée.

Figure 1: Classification des systèmes d'information



Source : REIX (2002 : 80)

La distinction principale sépare les « systèmes supports d'opérations » et les « systèmes supports de gestion ». Les premiers ont comme finalité d'assister le traitement des opérations quotidiennes correspondant aux activités de l'entreprise, les seconds ont pour objectif principal d'aider les cadres et dirigeants de différents niveaux à prendre des décisions opportunes.

1. Les systèmes supports d'opérations : ces systèmes qui « automatisent » partiellement et « informent » le déroulement des activités peuvent être de différents types :

- système de traitement des transactions : une organisation effectue de nombreuses transactions, telles que les ventes ou les achats, les règlements, etc. La préparation et la conduite de ces transactions requièrent de nombreuses opérations de traitement de l'information, souvent imbriquées avec les opérations matérielles. En outre, ces transactions produisent de l'information : leurs différents résultats doivent être enregistrés dans des bases de données qui servent à la conduite des opérations et au management de l'organisation ;
- support et contrôle des processus industriels : dans la plupart des activités industrielles, le fonctionnement des matériels de production (machines-outils,

etc.) est contrôlé par des ordinateurs qui appliquent des modèles de contrôle. Ce fonctionnement, produit ainsi des informations (quantités produites, incidents de fonctionnement, etc.) qui peuvent être mémorisées et exploitées par d'autres systèmes d'information ;

- support des opérations de bureau et communication : sous le terme bureautique ont été développés des systèmes d'information ayant pour but d'automatiser, au moins partiellement des activités de bureau et, de manière plus générale, les activités de communication de l'organisation (production de documents ou de messages non formels).
2. Les systèmes supports de gestion : l'objectif principal est de fournir des informations aux décideurs et de les assister dans leur processus de décision. On distingue :
- les systèmes de production de rapports : dans la plupart des organisations, on formalise la communication d'informations essentielles à l'aide de rapports périodiques ;
 - système d'aide à la décision : ce sont des systèmes qui ont pour objectif d'assister les décideurs dans leur processus de prise de décision.

Dans le cadre de ce mémoire, nous mettrons l'accent sur les systèmes de traitement de transaction appliqué à la gestion financière, donc le système d'information financier.

1.2.2. La typologie des SI selon DELMOND et al.

Selon DELMOND et al. (2007 : 114), le SI couvre trois grands domaines qui se sont historiquement développés les uns après les autres, mais qui continuent tous encore à évoluer de façon significative : le système d'information opérationnel, le système d'information d'aide à la décision et le système d'information de communication. La typologie présentée dans le tableau 1 s'appuie sur les usages des systèmes d'information dans l'organisation.

Tableau 1 : Classification des SI

	Rôle du SI	Exemples d'applications
SI opérationnel	Collecter, mémoriser, traiter les données nécessaires à la conduite de l'activité. Automatiser, fluidifier et optimiser les processus.	Achats, stocks, logistiques, gestion de production, gestion des données techniques, comptabilité générale et analytique, trésorerie, suivi des investissements, gestion des commandes, suivi des ventes, paie et gestion des ressources humaines...
SI d'aide à la décision	Fournir des indicateurs pertinents sur l'activité, connaître les clients, offrir des outils d'analyse et de simulation, gérer la connaissance.	Budget, tableau de bord des activités, reporting, simulation, analyse du profit client, base de données de connaissances...
SI de communication	Communiquer les informations en interne, échanger avec les partenaires, gérer des SI à l'échelle mondiale.	Messagerie, réseau d'échange interne, échanges normalisés...

Source : DELMOND et al (2007 :113)

1.3. Le système d'information financier

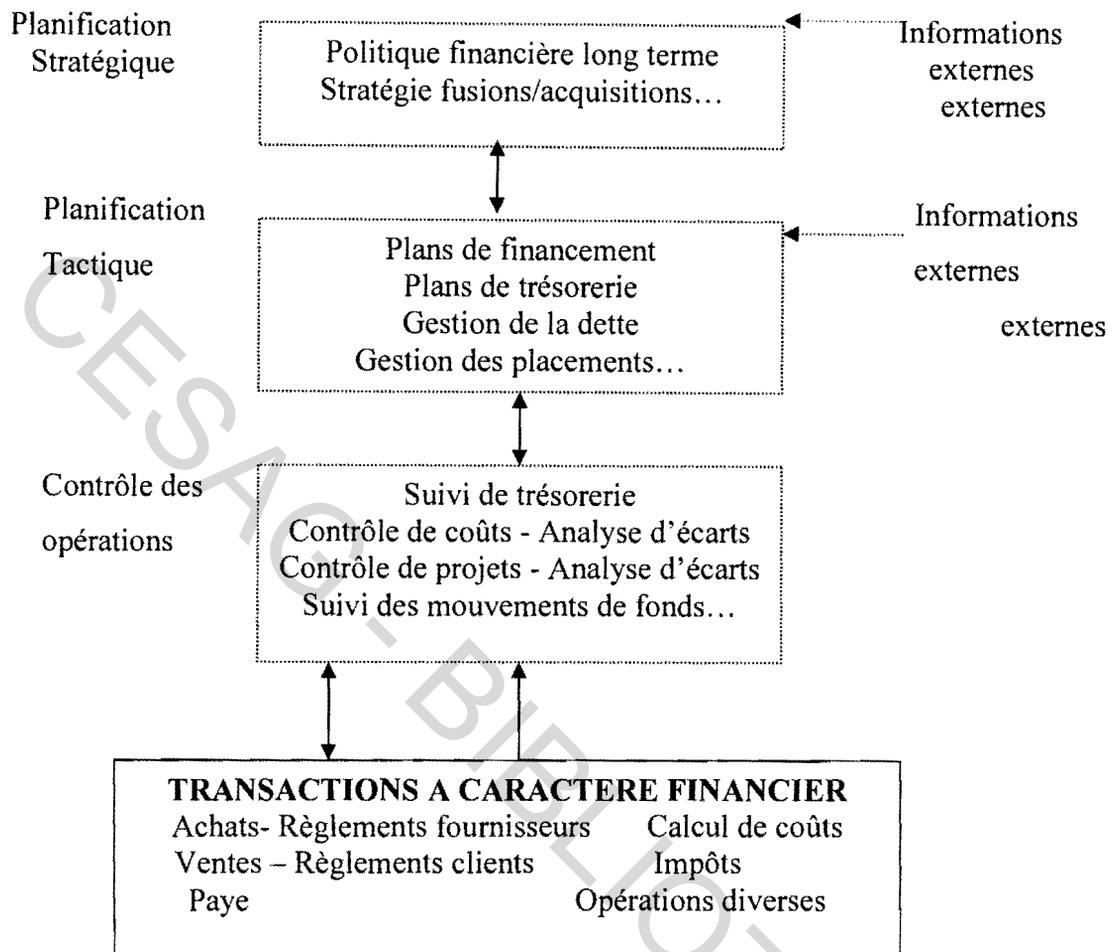
GRAEVE et POTIER (2001 : 3), définissent un système d'information comme un ensemble de moyens et de procédures permettant de collecter, de mémoriser, de traiter, de distribuer et de consulter les informations dont l'organisation a besoin pour ses différents domaines d'activité.

Partant de cette définition, nous déduisons que le système d'information financier est l'ensemble des moyens et des procédures permettant de collecter, de mémoriser, de traiter, de distribuer et de consulter les informations financières dont l'organisation a besoin pour la

gestion financière. La gestion financière est un élément vital pour l'entreprise : en effet, pour survivre, une entreprise doit être solvable. Il importe donc non seulement de connaître la situation actuelle mais aussi de prévoir les flux financiers de façon à assurer à chaque instant, le respect de la contrainte fondamentale de solvabilité. Dans le cadre d'une ONG, la gestion financière lui permettra de faire face à ses engagements pour la réalisation des activités prévus dans les projets.

Le schéma 2 ci-dessous montre les différents éléments d'un SI pour la gestion financière.

Figure 2: Composition d'un SI pour la gestion financière



Source : REIX (2002 :162)

Ce schéma montre :

- le rôle de la base de données des transactions comptables (à caractère financier) pour alimenter les différents niveaux de gestion ; en particulier, le suivi des mouvements de fonds, de la trésorerie s'appuie directement sur l'exploitation des données comptables concernant les décaissements, et les encaissements. De même, le suivi des coûts (par activités, projets, chantiers, etc.) permet, dans une certaine mesure, de prévenir certaines conséquences sur la trésorerie future ;
- la nécessité d'une planification financière anticipant les mouvements de fonds : plan de trésorerie et plans de financement, comment combler les besoins de financement, comment utiliser les fonds disponibles) sont établis sur des prévisions d'activité de l'année ;

- le rôle des informations externes : au niveau du contrôle des opérations, les sources d'information sont internes à l'organisation. Aux niveaux tactique et stratégiques, ces sources d'information sont complétées par des données d'origine externe, provenant, en particulier, des marchés financiers : suivi permanent du coût des financements (emprunts, émissions d'actions, etc.) et des possibilités de placements (à court terme et à long terme). L'importance de ces sources externes, conduit au développement, pour les financiers d'entreprise, d'outils de communication évolués (suivi de l'évolution des différents marchés financiers en temps réel par terminaux par exemple).

Le système d'information financier est l'ensemble des moyens et procédures permettant de collecter, de mémoriser, de traiter, de distribuer et de consulter les informations financières dont l'organisation a besoin pour la gestion financière. Dans le contexte actuel, il est difficile, voire impossible de gérer une organisation moderne sans posséder certaines connaissances des systèmes d'information : ce qu'ils sont, comment ils influent sur l'organisation et sur les employés et comment ils peuvent contribuer à rendre une organisation plus efficace. Il est donc intéressant pour toute organisation de procéder à l'évaluation de la performance de ses systèmes d'information. Nous proposons dans ce mémoire, d'évaluer la performance du système d'information financier de la structure dans laquelle nous effectuons notre stage, à savoir le RADI. Pour ce faire dans le chapitre 2, nous présenterons la méthode d'évaluation que nous utiliserons à cet effet.

Chapitre 2 : le processus d'évaluation de la performance du SIF

Pour la réalisation de ses activités, toute organisation doit maîtriser son environnement interne. Cela suppose le suivi des opérations effectuées et l'utilisation des moyens adéquats. Pour se faire, chaque organisation met en place un système d'information pour le suivi des opérations effectuées et l'utilisation des moyens adéquats pour la réalisation de ses activités.

Pour permettre à l'organisation d'atteindre ses objectifs en utilisant au mieux les ressources dont elle dispose, l'organisation doit donc se doter d'un système d'information performant. Dans ce chapitre, nous présenterons les différentes méthodes d'évaluation de la performance d'un système d'information, proposées par des auteurs notamment le modèle de LAUDON et LAUDON, celui de GOODHUE et THOMPSON, et le modèle de ISHMAN.

2.1. Le modèle de LAUDON et LAUDON

Le modèle de LAUDON et LAUDON propose une évaluation de la performance d'un SI par la mesure des facteurs de performance définis. Nous présenterons d'abord les facteurs de la performance d'un SI selon ces auteurs puis nous dégagerons les limites de ce modèle.

2.1.1. Les facteurs de performances du SI

Comment peut-on déterminer si un système d'information est performant ? À cette question LAUDON et LAUDON (2000 : 530) résumant les critères de performance établis par les chercheurs en systèmes d'information en ces points :

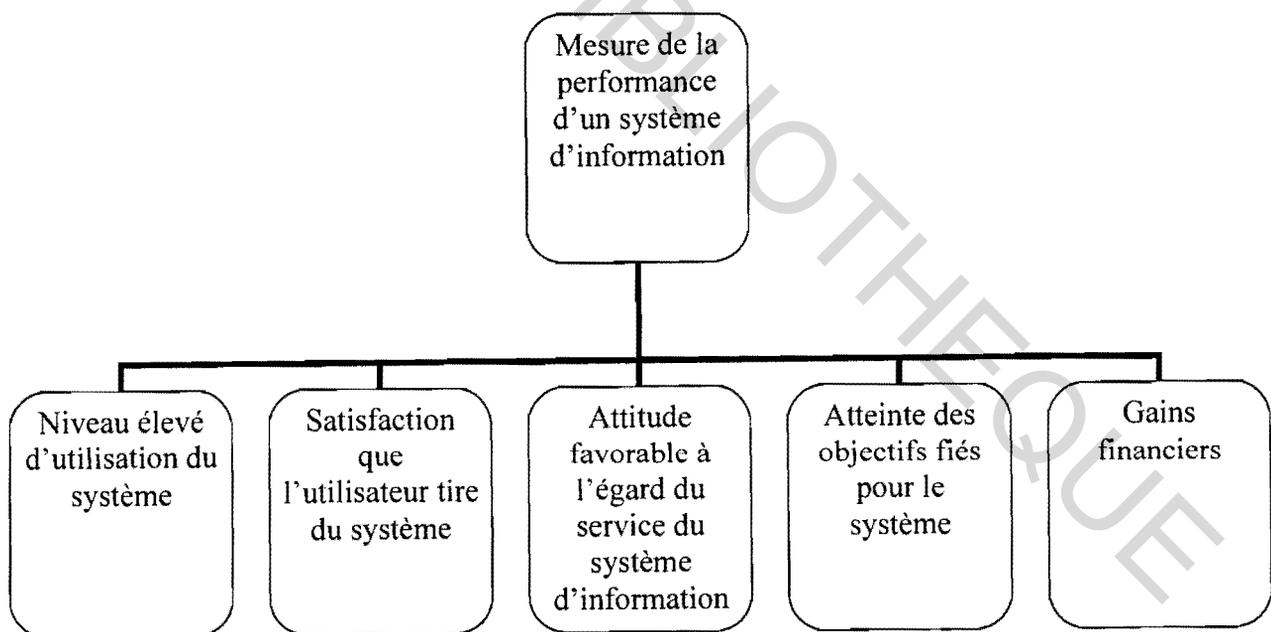
- le niveau élevé d'utilisation du système : que l'on détermine en administrant aux utilisateurs, en leur demandant de remplir des questionnaires ou en surveillant des paramètres tels que le volume de transactions en ligne ;
- la satisfaction que l'utilisateur tire du système : qu'on peut mesurer par des sondages ou des entretiens. Les questions qu'on posera doivent porter sur la

précision, la rapidité de transmission et la pertinence de l'information, sur la qualité du service et, peut-être, sur les horaires des activités d'exploitation ;

- l'attitude favorable à l'égard des systèmes d'information et du personnel de ce service ;
- l'atteinte des objectifs fixés pour le système, se traduisant par l'amélioration de la performance de l'organisation et de la prise de décision qui découle de son utilisation ;
- les gains financiers pour l'organisation, soit par la réduction des coûts, soit par l'augmentation des profits ou des ventes.

Ce modèle peut être matérialisé par le schéma ci après :

Figure 3: le modèle de LAUDON et LAUDON



Source : LAUDON et LAUDON (2000 : 530)

2.1.2. Les limites du modèle

Les cinq mesures de la performance d'un système d'information proposées par ces auteurs sont essentiellement axées sur les mesures humaines. Ces mesures ne couvrent pas la qualité de l'information, ou la qualité des fonctionnalités propres du système ; ce qui ne garantit pas une gestion optimale des données.

2.2. Le modèle de GOODHUE et THOMPSON

Le modèle de GOODHUE et THOMPSON met en relief cinq principaux critères qui déterminent la performance d'un SI. Ces critères sont ci-dessous présentés, de même que les limites du modèle.

2.2.1. Les facteurs de performance d'un SI

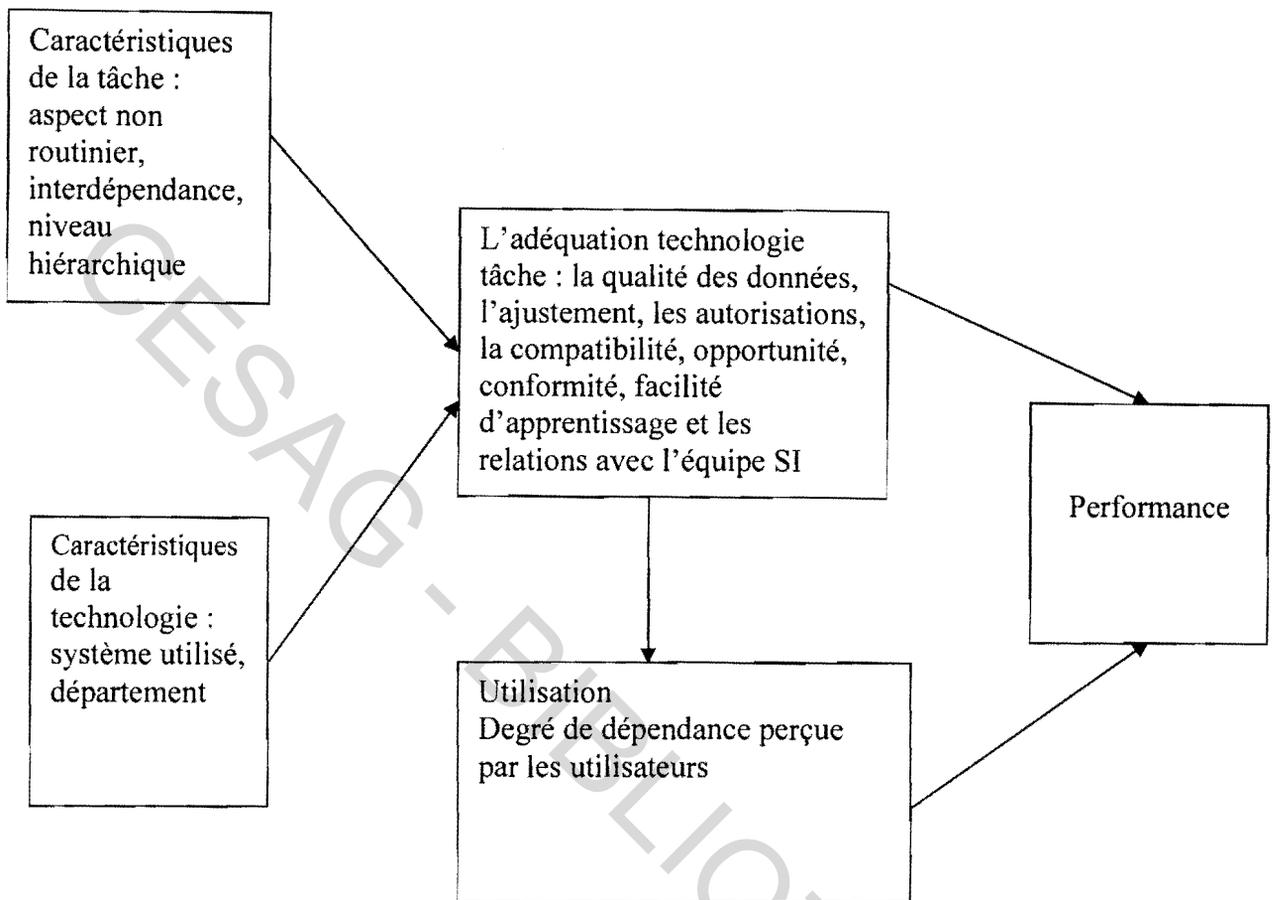
GOODHUE et THOMPSON in REIX (2002 : 405) proposent un modèle dans lequel ils mettent le point sur cinq dimensions clés :

- la dimension « caractéristiques de la tâche » est mesurée par les critères suivants :
 - la complexité de la tâche (l'aspect routinier – non routinier) ;
 - l'interdépendance entre les tâches ;
 - le niveau hiérarchique de l'utilisateur.
- la dimension « caractéristique de la technologie » est mesurée par les critères suivants :
 - les fonctionnalités du système ;
 - le département d'appartenance de l'utilisateur.
- la dimension « adéquation technologie tâche » est mesurée par huit critères que sont :
 - la qualité des données,
 - l'ajustement par rapport aux besoins,
 - l'accessibilité,

-
- la comptabilité,
 - la pertinence,
 - la conformité,
 - la facilité d'apprentissage,
 - et les relations avec les concepteurs ;
-
- la dimension « utilisation du système » est mesurée par le critère degré de dépendance perçue envers le système. Les auteurs considèrent ce critère comme plus adéquat, par rapport aux conditions d'accès aux données sur le terrain d'analyse, que les critères purement techniques et plus explicite que le critère binaire utilisation, non utilisation, car il prend en compte la part non volontaire de l'utilisation due notamment aux caractéristiques inhérentes à la configuration de la tâche ;
 - la dimension « impacts sur la performance » est mesurée par rapport aux perceptions des utilisateurs quant à leur efficacité dans l'accomplissement de leurs tâches, donc en termes de performance perçue.

Ce modèle est représenté par le schéma ci après :

Figure 4: le modèle de GOODHUE et THOMPSON



Source : REIX (2002 : 405)

2.2.2. Les limites du modèle

Ce modèle est explicite quant à la définition des mesures. Parmi ces mesures, l'adéquation technologie tâche est intéressante car elle permet de mettre en relation plusieurs dimensions identifiées dans des recherches antérieures. Ces dimensions concernent la qualité de l'application système d'information, les caractéristiques de la tâche et les besoins des utilisateurs. Cette mise en relation est pertinente, dans le sens où les critères de mesure de chacune de ces dimensions sont abordées par rapport aux perceptions des utilisateurs et prennent donc en considération les aspects liés au contexte de l'utilisation effective du système d'information.

Cependant, le modèle ne fait pas appel à l'engagement des utilisateurs et leur participation au processus de développement du système d'information. Ces facteurs sont pourtant des éléments déterminants de la réussite du système.

2.3. Le modèle de ISHMAN

Ce modèle présente deux principaux facteurs qui déterminent la performance d'un SI mais toutefois révèle des limites.

2.3.1. Les facteurs de performance d'un SI

ISHMAN in KEFI et KALIKA (2004 : 111) procède à la détermination des variables dépendantes et indépendantes et à leur opérationnalisation, c'est-à-dire la sélection des critères de mesure pour chacune de ces variables. Ainsi, les variables dépendantes du modèle sont :

- la satisfaction des utilisateurs : est considérée comme la principale variable dépendante du modèle. L'auteur propose d'utiliser une seule mesure qui appréhende « la satisfaction globale des utilisateurs », c'est-à-dire leur appréciation compte tenu de l'ensemble des fonctionnalités offertes par l'application SI. La mesure de satisfaction globale sélectionnée par ISHMAN est libellée en ces termes : « je suis globalement satisfait de l'application SI... » ;
- la qualité du système et de l'information : cette dimension est considérée comme un critère déterminant de la mesure de satisfaction. Elle vise à recueillir la perception des utilisateurs de la qualité technique de l'application et de son produit, à savoir l'information ;
- Le degré d'utilisation de l'application : selon l'auteur, cette dimension n'est pas facile à appréhender, dans la mesure où il n'est pas toujours aisé de différencier entre l'utilisation volontaire de l'application qui résulte de son acceptation et de son efficacité perçue par les utilisateurs et l'utilisation.

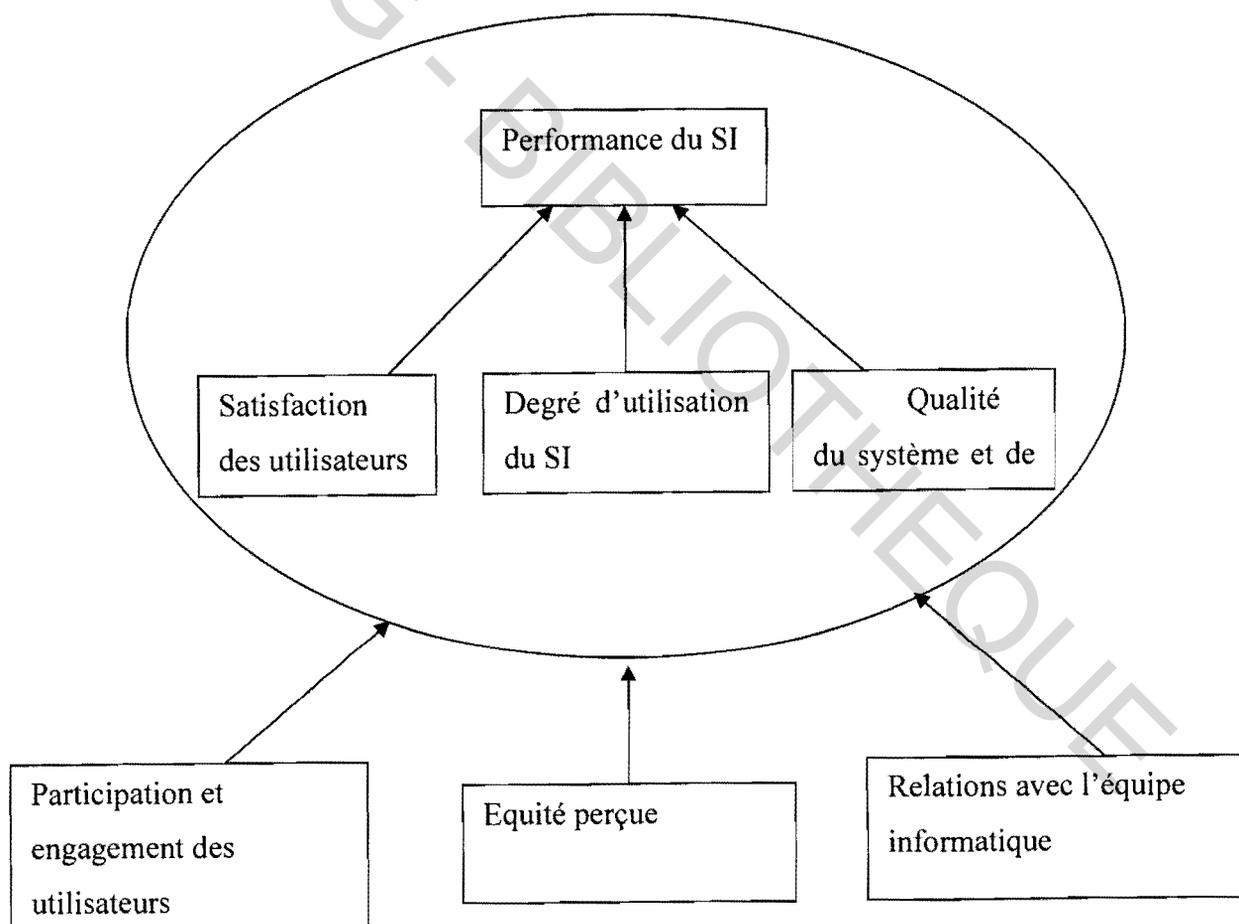
2.3.2. Les variables indépendantes du modèle

ISHMAN in KEFI et KALIKA (2004 : 113) identifie trois variables indépendantes qui influencent la performance du SIF que sont :

- La participation et l'engagement des utilisateurs,
- L'équité perçue,
- Et les relations avec l'équipe informatique.

Schématiquement le modèle de ISHMAN pourrait être représenté comme suit :

Figure 5 : le modèle de ISHMAN



Source : conception propre inspiré du modèle

2.3.3. Les limites du modèle

ISHMAN utilise comme variables dépendantes, la satisfaction des utilisateurs et la qualité perçue du système. Ces mesures prennent en compte l'aspect humain et tient compte de la fonctionnalité du système. Toutefois, le modèle d'évaluation de la performance du système d'information proposé par l'auteur se situe uniquement dans un environnement multiculturel.

2.4. Le modèle de KEFI et KALIKA

Plusieurs modèles d'évaluation ont été mis en place par des auteurs. Dans la section précédente, nous en avons présentés quelques un et leurs limites. A partir de ces modèles, l'objectif de KEFI et KALIKA était de regrouper les variables dépendantes de la performance d'un système d'information compte tenu des dimensions relatives à ses fonctionnalités propres et des dimensions relatives à l'engagement et la participation des utilisateurs. Ils se sont positionnés dans cette perspective dans le but de sélectionner trois indicateurs de la performance, assortis de leurs critères de mesure à savoir.

2.4.1. Les facteurs de performance d'un SI

Trois facteurs de performances ont été décrit dans le modèle, il s'agit : de la qualité du SI et de l'information produite, du niveau d'utilisation du SI et de l'impact perçu du SI.

2.4.1.1. La qualité du SI et la qualité de l'information

Dans ce modèle, les auteurs proposent d'évaluer la qualité du SI et de l'information produite par la mesure de :

- l'adéquation « *technologie-tâche* », c'est à dire le degré de correspondance entre les besoins fonctionnels relatifs à la tâche, les capacités individuelles et les fonctionnalités techniques offertes par le SI. L'adéquation technologie tâche peut être mesurée par des critères tels que :
 - la qualité des données,

-
- l'ajustement par rapport aux besoins,
 - l'accessibilité,
 - la compatibilité,
 - la pertinence,
 - la conformité ;
- la qualité de l'interface « *homme-machine* » : il s'agira de vérifier :
 - si le contenu de l'information est complet,
 - si l'information est exacte,
 - si le format est adéquat,
 - et enfin si l'obtention de l'information est rapide ;
 - et la facilité d'apprentissage et d'utilisation du système et sa sécurité.

Selon ces auteurs, la qualité du SI et la qualité de l'information, conjointement ou indépendamment l'une de l'autre, affectent à la fois l'utilisation du SI et la satisfaction des utilisateurs, objet du prochain paragraphe.

2.4.1.2. Le niveau d'utilisation du système

Suivant ce modèle, le niveau d'utilisation du SI est mesuré par :

- la fréquence et la régularité d'utilisation du SI : la fréquence et la régularité d'utilisation du SI sont mesurées par le degré de diffusion. La diffusion se traduit par la décentralisation de la technologie, c'est-à-dire son degré de dissémination dans l'organisation. Cette dissémination se manifeste en termes physiques et se mesure par le nombre de PC ou de postes de travail. Elle se manifeste également en termes de responsabilités attribuées aux niveaux hiérarchiques ;
- la dépendance perçue par rapport au SI : les auteurs proposent de mesurer cet aspect par le degré d'infusion du SI dans l'organisation. L'infusion est le degré de pénétration des technologies de l'information dans l'organisation. Il s'agira de demander aux répondants du questionnaire de s'exprimer sur le niveau d'utilité du SI pour l'accomplissement de leurs tâches.

2.4.1.3. Les impacts perçus du système

Les impacts perçus du SI, influencé par la qualité du SIF et de l'information et par le niveau d'utilisation du système, sont indirects, subtils, complexes, multiples, et ne sont perceptibles que dans le temps. Ainsi le modèle distingue :

- l'amélioration de la productivité des utilisateurs dans l'accomplissement de leurs tâches : elle sera mesurée par l'avantage compétitif qui correspond à la capacité fournie à l'organisation par le SI et lui permettant de mieux se placer dans son environnement ; par l'alignement qui correspond à la capacité d'adaptation et de souplesse de l'organisation dans l'atteinte de ses objectifs ; et par l'augmentation de la qualité de l'information qui mesure l'apport fourni à l'organisation en information adéquate (disponible, utile, pertinente) ;
- l'amélioration de la qualité de vie des travailleurs : elle sera mesurée par l'efficacité des SI évaluée en termes d'économie de temps et de moyens, par la flexibilité de l'information, qui mesure l'apport fourni aux utilisateurs en information facile à manipuler et à traiter, et enfin par l'accessibilité de l'information, qui mesure l'apport fourni aux utilisateurs en flux d'informations issus de sources internes ou externes pour la prise de décision.

2.4.2. Les variables indépendantes du modèle

Le modèle de KEFI et KALIKA (2004 : 173) détermine des variables indépendantes à la performance d'un SI. IL s'agit de : la participation et l'engagement des utilisateurs, l'équité perçue, les relations entre utilisateurs et concepteurs du système, et les caractéristiques du sous système homme machine.

2.4.2.1. La participation et l'engagement des utilisateurs au processus de développement

Cette variable met l'accent sur les différences conceptuelles qui caractérisent les deux déterminants que sont : la participation des utilisateurs dans le processus de conception et d'implantation de l'application SI ; et leur sentiment d'engagement vis-à-vis de cette application au cours de ce processus et au-delà, lors du processus d'utilisation notamment. Il s'agit d'identifier l'intervention des utilisateurs dans les phases du processus de développement du SI. Il s'agit aussi de recueillir lors de l'entretien les attitudes des utilisateurs tout au long du processus de développement du SI et la perception qu'ils ont de la valeur qu'ils attribuent à leur participation dans ce processus.

2.4.2.2. L'équité perçue

Cette variable résulte des deux premières et mesure la perception que les utilisateurs ont de l'équilibre dans la distribution des ressources et dans la détermination de l'ordre de priorité lors du processus de développement de l'application. Une plus grande équité perçue, serait positivement corrélée avec une meilleure acceptation de l'outil et représente en définitive un facteur de réussite du SI. Le niveau de l'équité sera déterminé par les réponses au questionnaire.

2.4.2.3. Les relations entre utilisateurs et concepteurs du SI

Il s'agit de l'équipe des concepteurs, développeurs, administrateurs et formateurs faisant partie du département SI au sein de l'organisation ou appartenant à un prestataire de services SI externes. Les relations qu'entretiennent les utilisateurs avec cette équipe tout au long du cycle de vie du SI sont reconnues comme facteur déterminant de sa réussite. L'appréciation de la qualité de cette relation se fera à travers les avis recueillis auprès des utilisateurs lors des entretiens.

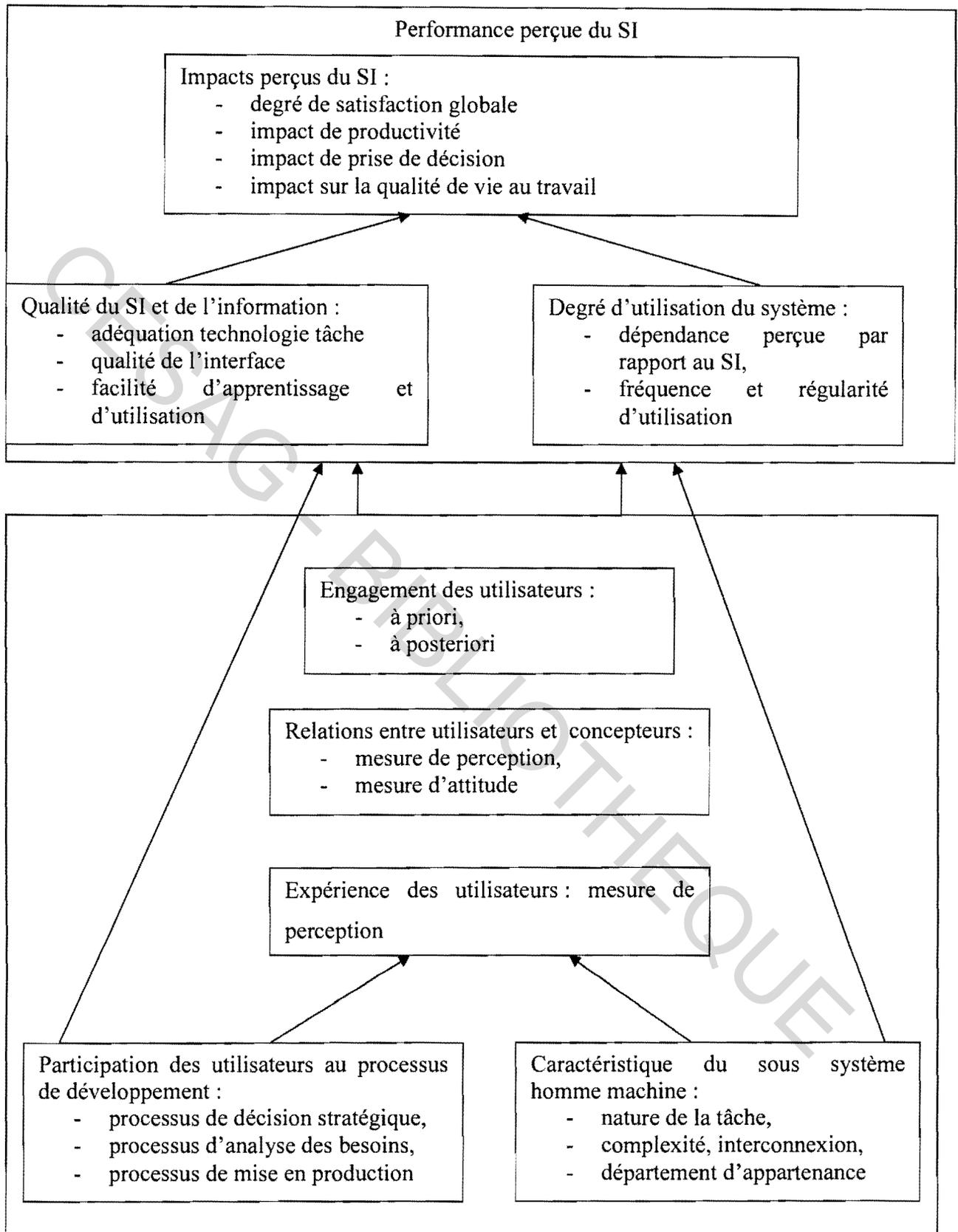
2.4.2.4. Les caractéristiques du sous-système homme machine

Cette variable permet d'identifier :

- la nature de la tâche,
- la complexité de la tâche,
- l'interconnexion,
- et le département d'appartenance.

De façon schématique, le modèle de KEFI et KALIKA se présente comme suit :

Figure 6 : le modèle de KEFI et KALIKA



Source : KEFI et KALIKA (2004 : 173)

2.4.3. Les limites du modèle

Ce modèle appréhende les fonctionnalités propres du système d'information et prend en compte la satisfaction des utilisateurs. Toutefois, ce modèle ne permet pas de faire une différence entre l'utilisation volontaire du SI qui résulte de son acceptation et de son efficacité perçue par les utilisateurs, et l'utilisation non volontaire imposée par la direction ou conçue comme partie intégrante de la configuration de la tâche.

L'évaluation de la performance des SI a fait l'objet de plusieurs modèles pour la caractérisation de la variable dépendante. Nous avons passé en revue ceux proposés par LAUDON et LAUDON, GOODHUE et THOMPSON, ISHMAN et enfin par KEFI et KALIKA, et nous avons présenté les limites de chaque modèle. Nous nous inspirerons de ces modèles pour la conception de notre modèle d'analyse dans le chapitre 3.

Chapitre 3 : La méthodologie de recherche

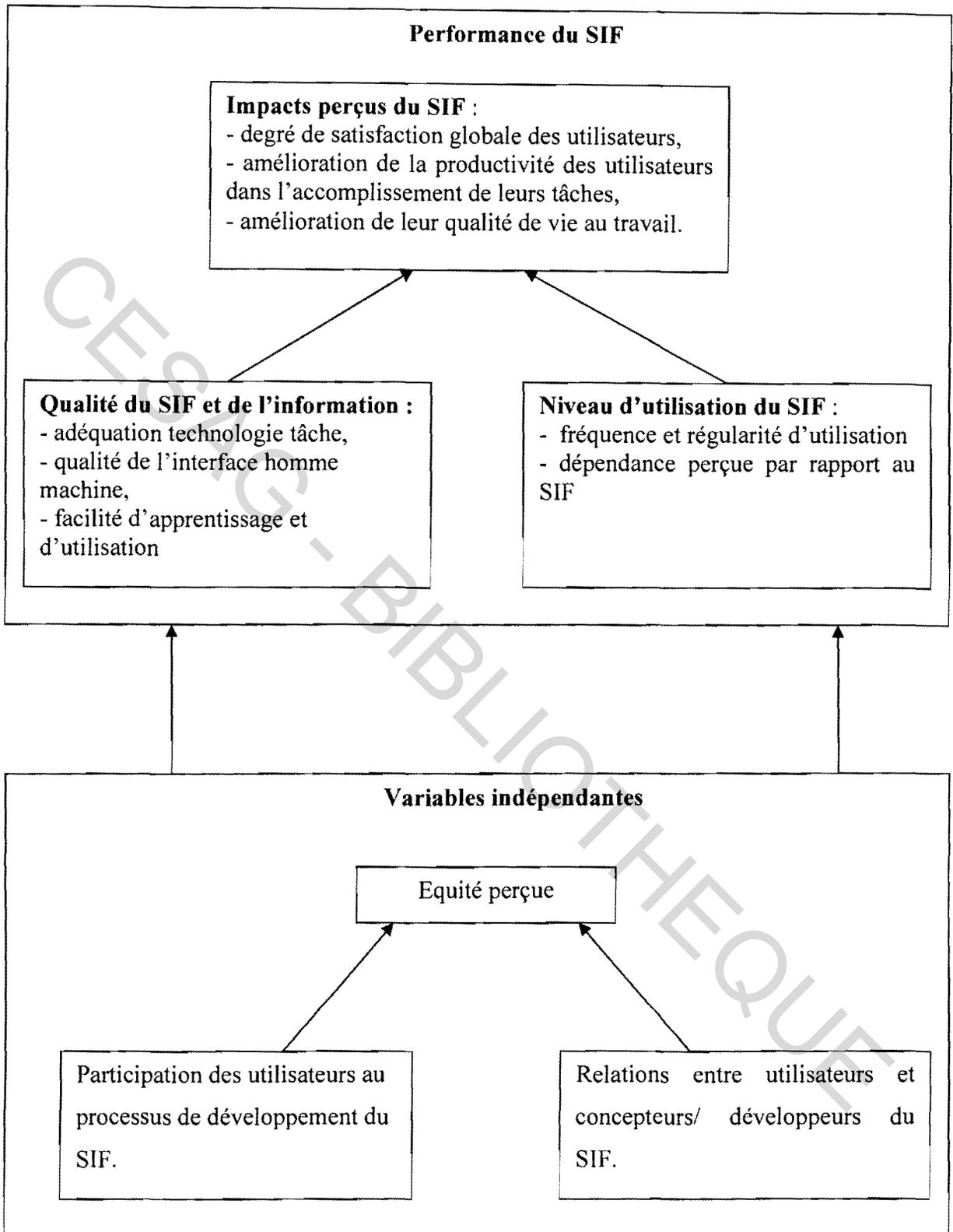
La revue de littérature réalisée dans les deux premiers chapitres, va nous permettre d'élaborer la méthodologie à suivre pour atteindre les objectifs de notre étude. Cette méthodologie est d'une part, la synthèse de la revue de littérature et d'autre part, la démarche de collecte et d'analyse des données nécessaires à la finalisation de l'objectif visé.

Dans ce chapitre, nous élaborerons le modèle de synthèse des développements théoriques fait précédemment pour avoir une vision globale de toutes les variables qui influent sur le système; puis, nous présenterons les outils de collectes de données que nous utiliserons; et enfin nous décrirons la méthode d'analyse des données.

3.1. Le modèle d'analyse

Le modèle d'analyse que nous concevrons reprendra schématiquement les principales étapes de l'évaluation. La définition opérationnelle des variables dans le cadre de notre travail est faite d'une variable dépendante qu'est la performance du SIF et de trois variables indépendantes que sont : la participation et l'engagement des utilisateurs, l'équité perçue et les relations avec l'équipe informatique.

Figure 7 : Le modèle d'analyse



Source : Conception propre

3.2. La population de l'étude et les outils d'analyse

Nous décrivons dans cette section, une recherche sur le terrain qui illustre une mise en application de notre approche d'évaluation de la performance du SIF. Notre principale mission sera d'évaluer la performance du SIF en place au RADI, et de proposer des solutions concrètes à la question : comment s'organiser pour en tirer le meilleur profit ?

La population de notre étude est constituée des agents du service financier composé de 4 agents de la comptabilité, 2 du contrôle et ajustement budgétaire, du chef de personnel et de la caissière.

Dans une approche qualitative, nous procéderons par observation active à travers le stage pratiqué, par analyse documentaire, et par entretiens avec les responsables de services. En ce qui concerne l'approche quantitative, en plus de l'entretien, nous adresserons un questionnaire aux utilisateurs du SIF ci-dessus énumérés.

1. Le questionnaire (annexe 3 : page 82) : il est destiné à nous informer sur la qualité du système et de l'information, sur le niveau d'utilisation et sur les impacts perçus par les agents du service financier. Nous envisageons de remettre une copie du questionnaire à chacun des huit (08) agents des services financiers le vendredi de la deuxième semaine de notre stage, de sorte qu'ils disposent du week-end pour le remplir et nous le retourner le lundi matin.

En effet :

- en ce qui concerne la dimension qualité du système et de l'information produite, nous allons recueillir la perception des utilisateurs sur la qualité technique de l'application et de son produit à savoir l'information ;
- pour la mesure du degré d'utilisation de l'application, nous mesurerons la fréquence et la régularité d'utilisation. Par conséquent nous allons répertorier le nombre de PC ou de postes de travail mis à la disposition des agents des services financiers du RADI ;
- pour ce qui est de la mesure de la dépendance perçue par rapport au SIF, nous demanderons aux répondants de s'exprimer sur la dépendance de l'accomplissement de leurs tâches par rapport aux applications ;

- enfin, pour la dimension impacts perçus du SIF, nous spécifierons aux répondants du questionnaire, que nous leur demandons de s'exprimer sur leur appréciation, tous critères d'évaluation confondus à la question : « *suis-je globalement satisfait du SIF ?* ».
2. Le guide d'entretien sera conçu pour les entretiens avec les responsables des différents services, à savoir le chef du service comptabilité, le chef du service contrôle et ajustement budgétaire, le chef du personnel et la caissière. Nous prévoyons un entretien de 20 minutes avec les personnes ci-dessus énumérées. Nous poserons les questions contenues dans la fiche d'entretien et nous noterons les réponses fournies par l'interviewé. Ces entretiens auront pour but d'apprécier la préoccupation des chefs de services financiers sur les points suivants :
- les applications utilisées ;
 - la configuration du système ;
 - l'accès aux applications utilisées ;
 - la gestion des privilèges ;
 - le stockage et la sauvegarde des données ;
 - l'aspect organisationnel ;
 - l'évaluation des risques ;
 - et les points d'améliorations souhaités.
3. La recherche documentaire sera menée par l'exploitation des documents nécessaires à la connaissance et à la bonne compréhension du SIF du RADI. Il s'agira du manuel de procédures, des budgets prévisionnels 2008, des notes de services de 2008. etc.
- le manuel de procédures : Il s'agira d'apprécier le contenu du manuel de procédure du RADI en termes de procédures financières décrites. Il s'agira également de vérifier que ces procédures couvrent l'ensemble de l'activité financière du RADI,
 - le budget prévisionnel 2008 : ce document porte sur l'ensemble des activités du RADI mais aussi des différents projets qui sont gérés par le RADI.
4. Enfin, l'observation physique concernera la visite des locaux afin d'avoir une appréciation de la sécurité physique des données et du matériel mais également de faire l'état des lieux sur le dispositif du SIF.

-
5. Des tests d'existence et de conformité nous permettrons d'étayer notre opinion sur le sujet. Ces tests seront utilisés pour vérifier en particulier l'existence des procédures informatiques et en général du manuel des procédures. Ces tests seront effectués au sein du service financier. Il s'agira de vérifier que le système d'information comptable produit des états financiers fiables. Pour cela, nous envisageons de nous intéresser au calcul des amortissements des immobilisations. Nous ferons un tirage aléatoire de quatre immobilisations et nous vérifierons l'exactitude du montant des amortissements. Ce test sera effectué avec l'aide du comptable après avoir passé un (01) mois dans son service.

3.3. Les techniques d'analyse des données

Les données seront analysées par comparaison au modèle d'analyse qui constitue le référentiel dans le cadre de notre étude. Le cadre théorique nous a permis de définir les différentes phases d'évaluation de la performance d'un SI. Cette analyse nous permettra de faire le diagnostic physique et logique du SIF du RADI, de faire ressortir les forces et les faiblesses du SIF. A l'issue de cette analyse nous ferons des propositions pour améliorer le système.

Les méthodes d'analyses peuvent être regroupées dans le tableau ci après :

Tableau 2 : Instrument de recherche

Les sources	Le matériel exploité	Les techniques d'analyse	Les objectifs poursuivis
Documents	Manuel de procédures, budget prévisionnel, notes de services, rapport d'activité...	Analyse documentaire	Etude du contexte, étude de l'existant
Observation physique	Données brutes, inventaire	Appréciation par rapport au contenu du manuel de procédure, et par rapport à notre modèle d'étude	Répertorier les différents éléments qui composent le SIF du RADI
Entretiens et questionnaires	Retranscription des entretiens et dépouillement des questionnaires	Analyse systématique selon les guides d'entretien et les questionnaires élaborés	Description du SIF en place et recueil de l'appréciation des utilisateurs.

Source : Conception propre

Le modèle ainsi conçu sera mis en application dans la partie suivante de ce mémoire. La collecte des données sera faite en utilisant les méthodes énoncées, à savoir : les entretiens, les questionnaires, l'analyse documentaire, et l'observation physique. La combinaison de ces techniques de collecte de données nous permettra de prendre en compte tous les variables d'actions existantes et nécessaires pour l'évaluation du système d'information financier du RADI. Cette évaluation permettra de formuler des suggestions, en vue de d'une amélioration du système d'information déjà en place. Cependant, avant toute analyse, nous présenterons la structure dans laquelle se fera la collecte de données, c'est-à-dire le Réseau Africain pour le Développement Intégré.

Conclusion

L'expression « système d'information » est généralement assimilée aux techniques, procédés et outils qui envahissent les modes de fonctionnement des organisations actuelles. On lui associe également des thèmes comme celui de progrès technique. De la revue de littérature, nous déduisons deux approches qui offrent des visions divergentes du concept de SI. La première approche plus répandue et aussi plus ancienne l'assimile aux équipements, outils et infrastructures techniques mis en place en vue de permettre aux individus d'accomplir leurs tâches. C'est la vision matérielle du SI selon laquelle le système d'information est assimilé aux dispositifs et processus techniques. Une seconde approche, plus moderne, considère que cette vision matérielle est restrictive et propose en lieu et place une vision plus large qui enveloppe sous ce concept les dispositifs et procédés, ainsi que les processus physiques et intellectuels qui permettent de transformer les données économiques en informations financières.

Par ailleurs, l'environnement, la technologie et les procédures ne restent pas figés dans le temps. Il convient donc, en permanence d'avoir la situation sur la performance du SIF de façon régulière. Evaluer la performance du SIF nécessite de faire un diagnostic qui révélera :

- la qualité du système et la qualité de l'information financière produite,
- le niveau d'utilisation du SIF,
- les impacts perçus du SIF,
- et la régularité des procédures financières.

Cette démarche ainsi présentée sera mise en application dans la seconde partie du mémoire.

Deuxième partie :
**Cadre pratique de l'évaluation de la performance du système
d'information financier du RADI**

Introduction

L'objectif de la première partie était de construire un modèle d'évaluation de la performance d'un système d'information financier. Un instrument qui identifie les variables dépendantes et indépendantes de la performance du SIF. Les variables dépendantes se réfèrent à des critères de qualité et de perception tels que la satisfaction des utilisateurs. La variable indépendante se réfère à la charpente du SIF, c'est-à-dire les règles et procédures qui conditionnent le fonctionnement du SIF.

A l'instar de toute démarche d'évaluation, nous respecterons les différentes étapes de notre méthodologie dans le cadre de l'évaluation de la performance du SIF de l'ONG RADI.

Pour se faire, cette partie sera axée sur trois chapitres à savoir :

- la présentation du RADI ;
- la description et l'évaluation de la performance du système financier du RADI ;
- puis l'analyse des résultats et suggestions.

Chapitre 4 : présentation du RADI

L'étude théorique menée dans la première partie du mémoire, sera mise en application dans cette seconde partie à travers l'évaluation du système d'information financier du Réseau Africain pour le Développement Intégré. Pour cela, nous présenterons dans ce premier chapitre le RADI à travers son historique, sa mission et ses domaines d'activité, et pour finir son organisation.

4.1. Historique du RADI

Au cours des dernières décennies, les projets de développement communautaire ont connu plus d'échecs que de succès. Cette situation n'est pas seulement due aux méthodes, approches et techniques inappropriées mais aussi au manque de cohésion sociale, caractérisé par la méconnaissance des droits et devoirs du citoyen.

Par ailleurs, la méthode classique d'animation en développement, a utilisé beaucoup plus de techniques traditionnelles d'enseignement et d'encadrement que la mise en mouvement des populations vers l'auto développement, et l'autonomie véritable. Il apparaissait désormais urgent de reconstituer la démarche et les méthodes relatives à la conception, la formulation, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des projets. C'est dans cette optique, que de nouvelles visions et approches de développement se sont imposées : celles qui donnent priorité à l'autonomie, au partenariat et aux résultats en termes d'impact concret sur l'homme et son environnement. Telle est l'origine en 1985 du Réseau Africain pour le Développement Intégré (RADI) : une organisation de promotion rurale auto entretenue, un carrefour des savoirs et de savoir-faire en développement rural et durable ; une ONG panafricaine créée par un groupe de cadres africains qui ont voulu mettre en commun leurs expériences et leur savoir-faire au service du développement de l'Afrique. Le RADI se veut un instrument d'appui pratique de gestion, de conseil et accompagnement aux communautés de base dans l'amélioration de leurs conditions de vie, la réduction de la pauvreté et la bonne gouvernance locale.

4.2. La mission du RADI

La mission du RADI est de mobiliser les cadres africains pour la création d'une structure d'intégration et d'interaction participative dans le but de conscientiser les populations et les cadres africains sur leur devoir commun. Elle consiste aussi à créer les conditions d'un changement de mentalité fondé sur l'intégration à la culture des connaissances scientifiques, techniques, managériales etc. du monde d'aujourd'hui tel que régi par le libéralisme.

Comment accompagner, appuyer et conscientiser les communautés de base dans l'identification et l'analyse de leurs problèmes et capacités, en vue de rechercher les voix et moyens susceptibles de conduire à l'amélioration de leurs conditions de vie, de façon durable et reproductible ? Telle est la préoccupation des membres fondateurs du RADI, une organisation pour le développement de proximité et d'appui à l'autopromotion des collectivités locales. Cette mission, axée sur la lutte contre la pauvreté, l'injustice et l'ignorance, s'inscrit dans le cadre de la promotion individuelle et collective des populations africaines, à travers une stratégie mettant en œuvre un processus de développement intégré, participatif, populaire et démocratique.

La philosophie du RADI est fondée sur :

- la promotion d'un développement centré sur l'homme : les populations sont considérées comme une ressource précieuse (souvent inexploitée) dans le processus de développement ;
- la conception démocratique de la société, qui fait de la participation des populations une condition de partage équitable du pouvoir et des responsabilités ;
- le développement au sein des populations des conditions psychologiques, de l'autonomie politique, financière et du contrôle des actions, par un travail d'animation / conscientisation et de formation visant à accroître leurs connaissances juridiques, politiques et économiques ;
- la prise en compte du facteur culturel et des formes traditionnelles d'organisation sociale qui sont les fondements de la solidarité et de la justice sociale au niveau communautaire afin qu'ils ne disparaissent pas avec la mondialisation ;

-
- la lutte contre toutes les politiques au plan local, national et international, susceptible d'accroître la pauvreté et en même temps, soutenir celles qui militent en faveur de l'instauration d'une société prospère, juste et solidaire.

4.3. Les domaines d'activités du RADI

Les activités menées par le RADI consistent à soutenir, à accompagner et à appuyer les programmes identifiés, conçus, élaborés et réalisés par les populations intéressées. Le RADI met en place avec elles, une forme d'encadrement contractuel, qui suscite l'initiative des populations cibles tout en leur fournissant un appui technologique, et une formation qui puissent garantir la poursuite des opérations sans aucune assistance. Il intervient dans les domaines suivants :

- l'agriculture durable et la sécurité alimentaire ;
- l'éducation de base avec des Écoles Communautaires de Base (ECB) ;
- l'éducation à la santé, santé de la reproduction, santé communautaire ;
- l'information, la formation et l'assistance en droit des couches les plus défavorisées (femmes, jeunes, enfants, détenus) ;
- la formation des élus locaux, en démocratie, citoyenneté, bonne gouvernance ;
- le travail politique en partenariat avec la société civile nationale et internationale (séminaires, colloques, activités de plaidoyer, de lobbying ...) ;
- l'épargne, le crédit tournant, la mise en place de mutuelles d'épargne et de crédit ;
- la promotion et l'intégration de la femme ;
- la protection de l'environnement ;
- l'hydraulique rurale ;
- la transformation ;
- la production de semences locales légumières et céréalières ;
- la pêche ;
- le commerce équitable.

De ce fait, les activités du RADI couvrent tous les domaines socio-économiques pour le bien des populations.

4.4. L'organisation du RAD I (Annexe I : page 74)

A la tête du RAD I, il y a un Président, et l'organe exécutif est dirigé par un Secrétaire Général qui s'appuie sur une équipe d'orientation et d'exécution qui se réunit une fois tous les quinze jours.

Au niveau africain, le RAD I a mis sur pied des antennes autonomes en République de Guinée, en Guinée Bissau, au Mali et en République centrafricaine.

Au niveau local, le RAD I comprend trois (3) niveaux hiérarchiques :

- la Direction Générale, qui comprend le Président, le Secrétaire Général et le personnel qui leur est affecté ;
- les secrétariats, chargés d'assister la Direction Générale dans la coordination des activités ;
- les Directions techniques et les Coordinations opérationnelles.

Les Secrétariats existants sont :

- le Plan Contrôle et Budget (PCB): Le secrétariat PCB est chargé de faire les contrôles, le suivi et l'évaluation des budgets et des opérations de terrain en rapport avec les projets et programmes. Il regroupe les Directions Plans Programmes et Prospectives (PPP), Suivi Évaluation et Recherche (SER) et Contrôle et Ajustement Budgétaire (CAB) ;
- la Gestion et Administration des Ressources (GAR): le secrétariat GAR supervise l'ensemble des Directions relevant de l'administration des ressources humaines, des équipements et des finances du RAD I: Comptabilité (CPT), Administration des Ressources Institutionnelles (ARI) et Gestion des Équipements et de la Logistique (GEL) ;
- le Cadrage Technique des Programmes (CTP): Le secrétariat CTP a pour mission de superviser l'activité des Directions de programmes dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets de développement. Il comprend les Directions techniques suivantes :
 - vulgarisation du Droit et Assistance Juridique aux nécessiteux (DAJ),
 - Défense et Appui aux Femmes (DAF),
 - Décentralisation et Gouvernance Locale (DGL),
 - Education Alphabétisation et Formation (EAF),
 - Création de Revenu et d'Emploi (CRE),

-
- Micro - crédit, Micro - finance et Micro - projets (MMM),
 - Santé Population Hygiène de la Reproduction (SPH),
 - Sécurité Alimentaire et Cadre de Vie (SAC),
 - Réseaux et Société Civile (RSC),
 - Communication Information et TIC (CIT).
 - et la Coordination Opérationnelle à la Base (COB) ;
- la Coordination Opérationnelle des Projets: Le Secrétariat Coordination Opérationnelle des Projets supervise les Coordinations Opérationnelles à la Base (COB) et les Sous Coordinations Opérationnelles à la Base (S-COB). A ce titre, il est responsable du travail de tous les agents du RADI dans la zone géographique couverte par chaque Coordination. Les COB sont responsables de l'exécution et du suivi des projets et programmes exécutés localement. Il s'agit des COB de Dakar, Mékhé, Kaolack et Saint-Louis, des S-COB de Thiès et Passy et de l'antenne de Podor.

Le Réseau Africain pour le Développement Intégré (RADI) est une organisation non gouvernementale panafricaine créée en 1985 et financée par des bailleurs de fonds privés. Il a pour mission de lutter contre la pauvreté, l'injustice et l'ignorance pour le développement de l'Afrique. A ce titre, il s'engage à initier des projets de développement avec la participation des populations concernées, et leur assurer une formation régulière. Le but de ces activités est de permettre aux populations cibles, à long terme, de poursuivre les activités sans l'intervention du RADI. Pour mener ses activités, le RADI a mis en place un système d'information lui permettant de produire, et de faire circuler l'information. Dans le chapitre 5 qui suit, nous proposons une présentation du système d'information financier du RADI

Chapitre 5 : Description du SIF du RADI

Dans ce chapitre, nous présenterons le Système d'Information Financier du RADI tel que nous l'avons vu lors de notre stage. Pour cela, nous utiliserons la méthode de ALTER (1996 : 2) qui propose de présenter le système d'information en deux étapes ; la première concerne la description de l'appareillage qui correspond à la technologie utilisée à savoir l'environnement informatique ; et la seconde la présentation du contenu à travers les informations fournies et les règles de gestion utilisées pour l'exécution des activités financières.

5.1. L'environnement informatique du RADI

L'expression « *environnement informatique* » désigne ici, tout système dont le fonctionnement fait appel, d'une façon ou d'une autre, à l'électricité et destiné à élaborer, traiter, stocker, acheminer ou présenter de l'information. Les systèmes d'information s'appuient en règle générale sur des systèmes informatiques pour leur mise en œuvre. Ils comprennent les données de télécommunications et dans certains cas, les données sur papier.

5.1.1. Le matériel informatique et l'architecture applicative

Le matériel informatique et l'architecture applicative :

- les serveurs, les postes de travail, les imprimantes, les éléments actifs du réseau, et l'ensemble des matériels présents est de haut de gamme, récent et par conséquent ne devrait pas poser de problèmes techniques à court terme. Tous les agents des services financiers du RADI possèdent un ordinateur portable ;
- l'architecture applicative du RADI se caractérise par : le logiciel Saari Ligne 100 pour la comptabilité fonctionnelle du projet « Programme de Sécurité Alimentaire » et la gestion de la paie ; et Ciel pour la comptabilité des autres projets et celle du RADI. Toutefois, nous constatons que la gestion de la paie n'est pas intégrée à la comptabilité car le RADI ne dispose pas de la licence. En guise de solution, Microsoft Access est

utilisé pour la gestion de la paie de tous les projets et de celui du RADI. Nous notons également l'utilisation du logiciel SENE LOIS par le département juridique ;

- en ce qui concerne la sécurité logique, l'ensemble des postes de travail et serveurs est protégé par un mot de passe à l'ouverture ainsi que par l'antivirus Avira. Toutefois, les ordinateurs subissent parfois des attaques de virus, bloquant ainsi le système pendant un certain temps. ;
- la sécurité physique se caractérise par les dispositions prises par l'organisation pour accéder aux outils informatiques, les mesures de sécurité relatives aux matériels informatiques et aux autres accessoires. Au RADI, les portes d'accès aux bureaux sont en bois et avec une simple serrure. La base de données spécifique aux outils Saari et Ciel est sauvegardée par l'informaticien de façon périodique (tous les deux mois) sur un disque dur externe mais aussi sur son PC. Malheureusement ce support est conservé dans son bureau et n'est pas protégé dans une armoire appropriée ; il est de ce fait exposé à des risques de destruction ou de perte. Par ailleurs, le siège du RADI se trouve à quelques mètres du marché de Colobane, un des quartiers populaires de Dakar. Cela expose les travailleurs aux risques d'agressions et le matériel du RADI aux risques de cambriolage. Pour finir, nous avons constaté l'absence de protection contre les risques d'incendie en termes de détecteurs de fumées et un nombre insuffisant d'extincteurs d'incendie.

5.1.2. L'architecture technique et l'infrastructure de réseaux

L'architecture technique du RADI se compose d'un réseau local intranet qui couvre toutes ses zones d'activité. L'ONG dispose d'une couverture sur l'extérieur grâce à une connexion ADSL Internet. L'infrastructure de réseaux déployée est adaptée et permet une montée en puissance (que ce soit en termes de postes et/ou en termes d'interconnexion) sans aucun problème majeur de dégradation des performances ou d'accroissement du risque sécuritaire (dans la mesure où le niveau de sécurité actuel reste maintenu).

5.1.3. Les ressources humaines

Le service financier du RADI est composé de :

- quatre (04) agents au service comptabilité ;
- deux (02) agents au service contrôle et ajustement budgétaire ;
- un agent pour le service des ressources humaines ;
- un agent pour la caisse
- un agent qualifié dans l'exécution des tâches en matière informatique. Cet informaticien est chargé de la maintenance du matériel stratégique (exemple: serveurs et ordinateurs); par conséquent les dépannages ne sont pas faits «*au coup par coup*».

5.2. Les règles et procédures financières

5.2.1. La documentation

Les règles et procédures de gestion peuvent être compris comme étant le manuel d'utilisation de l'appareillage. Ils définissent le processus à suivre pour l'exécution des tâches. Ces procédures ont pour objet la description des opérations relatives à la réalisation des activités planifiées par la Direction et par les projets mis en œuvre par le RADI.

Il s'agit des procédures concernant :

- La gestion des ressources humaines ;
- La gestion budgétaire : les procédures de gestion budgétaire comportent trois parties : l'élaboration des budgets, l'exécution budgétaire et le suivi budgétaire ;
- La gestion comptable : ces procédures ont pour objet la description des étapes du traitement comptable : classement et numérotation, imputation, saisie, élaboration des états financiers et traitement des salaires ;
- La gestion de la trésorerie : cette procédure a pour objet la description des mécanismes de fonctionnement des comptes bancaires ouverts par le RADI.

En outre nous avons constaté l'existence des documents consignés dans le tableau 3.

Tableau 3 : liste des documents

Catégorie de documents	Documents
Institutionnels	Statuts du RADI, Règlement intérieur, Mission et vision du RADI, Présentation des projets, Budget annuel, Rapport du conseil d'administration, Rapport des assemblées générales.
Opérationnels	Plan de travail annuel, Fiche d'activité, Calendrier des programmes, Rapport annuel d'activités, Rapports de mission, Rapport final de projet, Rapports financiers, Rapports d'audit, Rapports de suivi évaluation.
Administratifs	Contrats avec les consultants et les bailleurs, Demande de règlement, Fiche budgétaire, Fiche de congé, Fiche de mission, Demande d'absence, Demande de prêt ou d'avance sur salaire, Papier en tête du RADI

Source : Rapport d'activité du premier semestre 2008

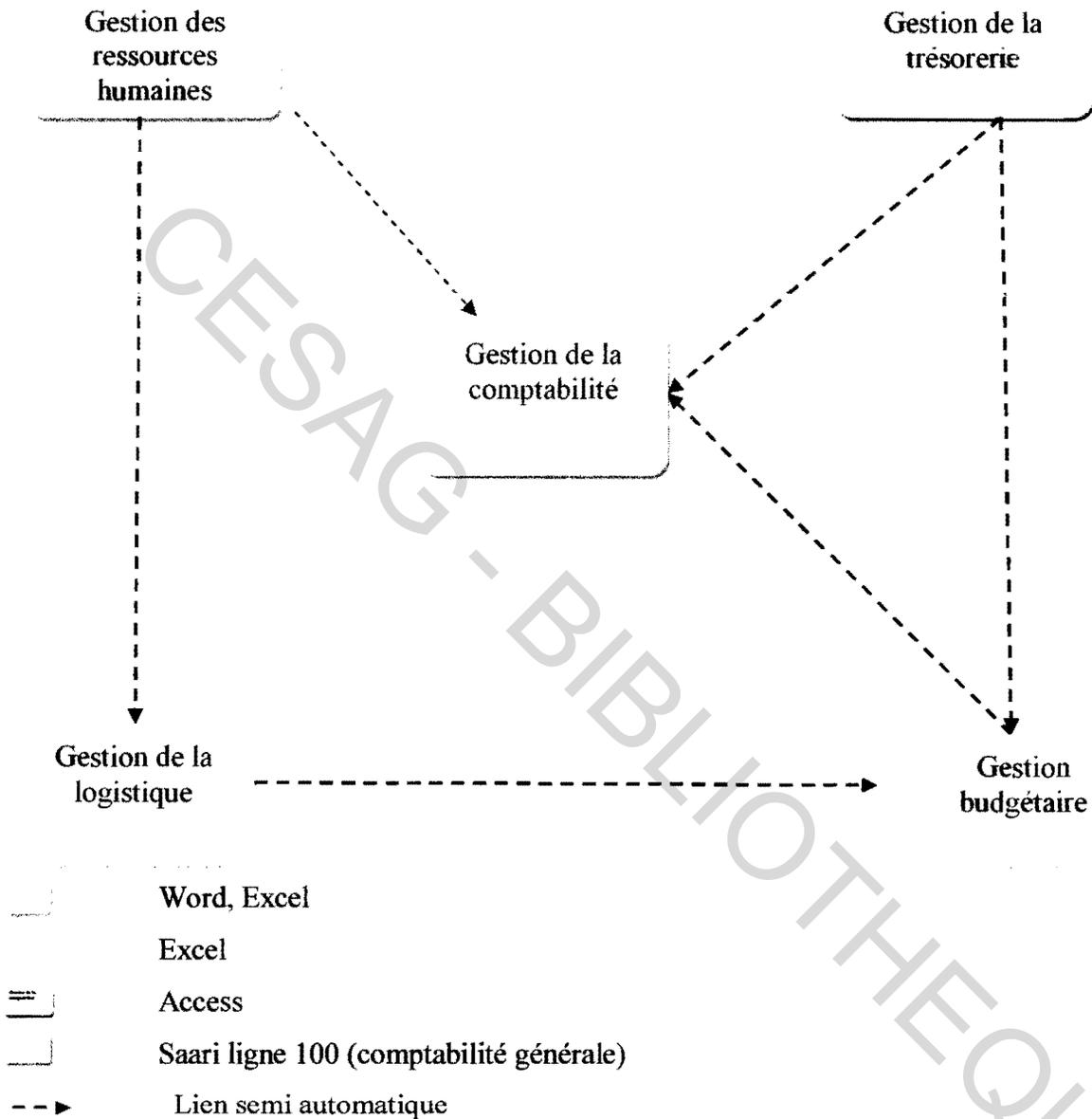
Pour finir, nous avons noté que l'informaticien n'élabore pas de cahiers de charges et que les dossiers de conceptions et de modélisation sont peu documentés et la formalisation laisse à désirer. Les modifications sur demande ne sont pas documentées. En outre, les utilisateurs n'interviennent pas dans l'élaboration de l'application. Il n'existe pas de protocole

entre le service informatique et les utilisateurs. Cela engendre un risque de non adaptabilité, d'incompréhension et de non application. Ce qui rend le SIF encore plus vulnérable, difficile à maintenir et à mettre à jour.

5.2.2. Les flux d'informations

L'objectif ici est de montrer les échanges d'informations entre les différents acteurs du service financier et les moyens utilisés. Pour cela, nous avons exploité le manuel de procédures, l'organigramme, et les informations recueillies au cours des entretiens. Les flux d'informations peuvent être résumés dans la figure 5 ci après, qui présente une vue synoptique du SIF du RADI :

Figure 8 : vue synoptique du SIF du RADI



Source : Conception propre

5.2.3. Les moyens de communication

Le principal moyen de communication est le mail. Les documents et autres informations sont transmis entre employés par Internet (skype). Toutefois, il arrive souvent que les employés se déplacent vers leurs collègues pour obtenir l'information dont ils ont

besoin ; sinon, c'est le téléphone qui est utilisé. Le site Internet www. Constitue aussi un des moyens de communication vers l'extérieur (bailleurs, partenaires...). On y trouve des informations sur les projets gérés par le RADI, les activités organisées...

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Chapitre 6 : La performance du SIF du RADI

Comme préalablement décrit dans notre modèle d'analyse, la performance d'un système d'information est définie par la qualité du système et de l'information produite, par son niveau d'utilisation, et l'impact perçu des utilisateurs. Tous ces éléments constituent des facteurs de la performance et sont influencés par des variables indépendantes que sont : la participation et l'engagement des utilisateurs dans le processus de développement, l'équité perçue et les relations entre les utilisateurs et l'équipe informatique. Pour apprécier la performance du SIF du RADI, nous évaluerons le système décrit dans le chapitre précédent, puis nous analyserons les résultats de l'évaluation et nous formulerons des suggestions pour l'amélioration du système en place.

6.1. L'évaluation du SIF du RADI

L'évaluation du SIF consistera en la définition de mesure pour l'appréciation des facteurs de la performance. Tous les critères de mesure que nous utilisons sont directement issus de ceux présentés dans la revue de littérature. Ainsi, selon le modèle d'analyse que nous avons conçue, les éléments ci après seront appréciés :

- La qualité du système et de l'information produite,
- Le niveau d'utilisation du système
- Et les impacts perçus du système

6.1.1. La mesure de la qualité du système et de l'information produite

La qualité du système et de l'information produite sera appréhendée à travers :

- l'évaluation de l'adéquation « technologie tâche »,
- l'évaluation du degré d'automatisation des tâches,
- l'évaluation du degré d'intégration des applications du SIF, et l'évaluation de la qualité de l'interface « homme machine

6.1.1.1. L'adéquation technologie tâche

6.1.1.1.1. Mesure de l'adéquation technologie tâche

Pour apprécier l'adéquation technologie tâche du système d'information, nous avons choisi d'effectuer un test de cheminement au niveau du service comptabilité. Pour cela, nous avons effectué un tirage aléatoire de quatre immobilisations (des ordinateurs) pour vérifier le calcul des amortissements. Avec l'aide de l'utilisateur attitré de ce module, nous avons effectué cette opération dans la zone de test prévue. Mais avant, nous avons pris le soin de calculer manuellement l'amortissement mensuel en tenant compte de la durée de vie, de la valeur d'origine et de la date d'acquisition de cette immobilisation. Nous avons appelé le résultat manuel A1 et le résultat du logiciel Saari A2.

6.1.1.1.2. Résultats

Nous avons remarqué que pour chaque immobilisation, $A1=A2$, c'est-à-dire que le montant de l'amortissement pour la période donnée par le logiciel était égal au montant de l'amortissement pour la même période que nous avons calculé manuellement. Ainsi sur quatre immobilisations, le test s'est avéré positif, soit un taux de réussite de 100%. Nous en déduisons qu'il existe une adéquation entre la technologie et les tâches à effectuer.

6.1.1.2. Le degré d'automatisation des tâches

6.1.1.2.1. Mesure du degré d'automatisation des tâches

Pour mesurer le degré d'automatisation des tâches nous avons procédé par observation et aussi par un entretien. Ainsi, nous avons constaté que le service Contrôle et Ajustement Budgétaire (CAB) utilise essentiellement le logiciel Excel pour la réalisation des opérations. Pour vérifier l'automatisation des tâches, nous avons testé la capacité du système en place à empêcher les interventions manuelles. Pour se faire, au service contrôle et ajustement budgétaire, nous avons considéré une ligne budgétaire choisie de façon aléatoire. Cette ligne se compose d'une colonne montant annuel alloué, d'une colonne montant à dépenser, d'une

colonne somme des dépenses déjà réalisées et d'une colonne solde. Dans la colonne montant à dépenser, nous avons inscrit un montant supérieur au solde.

6.1.1.2.2. Résultats

Nous avons constaté que, bien que le montant à décaisser soit supérieur au solde, il n'y a pas de blocage ; la colonne solde affiche un résultat négatif. Par conséquent la fonction EXCEL n'est pas utilisée de façon à pouvoir automatiser les tâches dans le processus de suivi budgétaire. En plus, les agents du service CAB sont contraints d'effectuer un suivi régulier du compte banque par l'établissement des états de rapprochement, comme la comptabilité le fait. Et quand nous avons fait un rapprochement entre ces soldes pour le mois d'août, nous avons constaté que sur 5 comptes bancaires mouvementés de la période, les soldes bancaires des 5 comptes, qui figurent au niveau de la comptabilité, diffèrent de ceux dégagés par le service CAB, compte tenu du fait que la source des données n'est pas unique et du retard de transmission des pièces à la comptabilité. Par conséquent, le degré d'automatisation des tâches est peu élevé.

6.1.1.3. Le degré d'intégration des applications du système

6.1.1.3.1. Mesure du degré d'intégration des applications du système

Pour mesurer le degré d'intégration des applications du système, nous avons procédé par entretien. Pour cela, nous avons demandé au chef comptable de nous expliquer comment et sur quel support était tenu la comptabilité des projets et du RADI. Nous lui avons demandé de nous retracer le processus, et les tâches à effectuer pour aboutir à la production des états financiers annuels.

6.1.1.3.2. Résultats

Il ressort des entretiens que la comptabilité des projets et du RADI se fait sur CIEL sauf celui d'un seul qui est tenu sur SAARI SAGE à la demande des bailleurs de fonds. Toutefois, le RADI ne dispose pas de la licence du logiciel CIEL, par conséquent il n'ont pas

accès à l'application paie. C'est pourquoi la tenue de la paie se fait sur EXCEL, et ensuite les montants sont inscrits manuellement dans le logiciel CIEL au niveau de la comptabilité. De ce fait, toutes les applications ne sont pas imbriquées les unes aux autres. De même, tous les logiciels ne sont pas reliés à des bases de données communes facilitant l'interaction en temps réel entre les grandes fonctions de l'organisation.

6.1.1.4. La qualité de l'interface « homme machine »

6.1.1.4.1. Appréciation de la qualité de l'interface « homme machine »

Nous avons évalué la qualité de l'interface à travers le questionnaire (annexe 3, page 80) dans lequel les utilisateurs du SIF se prononçaient sur la facilité avec laquelle ils percevaient, comprenaient et réagissaient efficacement à un événement, et cela quelles que soient les conditions d'environnement. Cela passe par la compréhension des informations, qui se fonde sur la bonne lisibilité et la précision de l'information mais aussi par la qualité de la réaction qui est facilitée par une ergonomie soignée des organes de commande, tels que les surfaces des touches, leur accessibilité etc.

6.1.1.4.2. Résultats

Après dépouillement des questionnaires administrés aux huit (08) agents, il ressort que tous les agents sont satisfaits de l'interface, soit un taux de contentement de 100 %. Nous en déduisons que l'interface du système d'information est agréable et est de bonne qualité.

6.1.2. L'évaluation de la fréquence d'utilisation et de dépendance par rapport au système : le niveau d'utilisation du système

6.1.2.1. Mesure du niveau d'utilisation du système

Au cours des entretiens, à l'affirmation : depuis le début de mon utilisation du SIF, la fréquence et la régularité de mon utilisation à augmenté ; nous avons demandé aux interviewés, de nous indiquer sur une échelle de 10, à quel niveau ils situeraient la fréquence et la régularité de l'utilisation du système.

6.1.2.2. Résultats

A partir du niveau attribué par chacun des huit (08) agents, nous avons fait la moyenne arithmétique et nous avons obtenu une moyenne arrondie de 7/10. Nous en déduisons que les principales tâches du département financier font appel à l'utilisation du SIF, par conséquent le niveau d'utilisation et de dépendance par rapport au système est très élevé.

6.1.3. Evaluation des impacts perçus du système

6.1.3.1. Mesure des impacts perçus du système

Pour mettre en exergue les impacts perçus du système par les utilisateurs, nous avons demandé aux répondants des questionnaires de se prononcé sur la question : je suis globalement satisfait du système en place. Si la réponse est non, nous leur demandions de préciser le pourquoi.

6.1.3.2. Résultats

Après dépouillement des questionnaires, les utilisateurs se disent insatisfaits du système en place et déplorent particulièrement :

-
- une indisponibilité des informations à temps réel due à un retard dans la transmission des pièces comptables ;
 - et des retards au niveau de l'exécution des tâches causés essentiellement par une indisponibilité ou des lenteurs du système.

6.1.4. Evaluation des procédures

6.1.4.1. Vérification de la régularité des procédures

Pour apprécier la régularité des procédures, nous avons effectué une analyse des principales procédures financières énoncées dans le manuel de procédure du RADI. Cette analyse porte sur les éléments suivants pour chaque procédure énoncée :

- Validation
- Formalisation
- Diffusion
- Mise à jour

Les procédures analysées sont les suivantes :

- les procédures de gestion budgétaire,
- les procédures de gestion comptable,
- les procédures de gestion de la trésorerie,

6.1.4.2. Résultats

Le tableau suivant synthétise le diagnostic fait sur les procédures du RADI :

Tableau 4: Analyse des principales procédures financières

Procédures	Sous Procédures	Formalisation	Validation	Diffusion	Mise à jour
Procédures de Gestion budgétaire	Elaboration des budgets	OUI	OUI	OUI	2007
	Exécution budgétaire	OUI	OUI	OUI	2007
	Suivi budgétaire	OUI	OUI	OUI	2007
Procédures de gestion comptable	Traitement comptable	OUI	OUI	OUI	2007
	Traitement des salaires	OUI	OUI	OUI	2007
	Elaboration des états financiers	OUI	OUI	OUI	2007
Procédures de gestion de la trésorerie	Gestion de la caisse recettes	OUI	OUI	OUI	2007
	Gestion de la caisse dépense	OUI	OUI	OUI	2007
Procédures informatiques		NON	NON	NON	NON

Source : conception propre

Les procédures de gestion au sein du RADI sont formalisées, élaborées et mises en œuvre par le responsable du Contrôle et Ajustement Budgétaire. L'année de la dernière mise à jour du manuel de procédures est 2007. Le manuel est à la disposition des agents au sein des différents services. L'utilisateur a également la possibilité de consulter la version électronique du manuel de procédures.

Nous notons aussi que les procédures d'exploitation informatique, indispensables au bon fonctionnement du SIF, ne sont pas formalisées. Ces procédures concernent : la politique de sécurité, la procédure d'habilitation, le plan de secours, la protection de l'information.

6.2. Analyse des résultats

Pour l'analyse, nous expliquerons comment les variables indépendantes ont influé sur les facteurs de performance pour les résultats obtenus. Ces variables sont : la participation et l'engagement des utilisateurs au processus de développement, l'équité perçue et les relations avec l'équipe informatique.

6.2.1. La participation et l'engagement des utilisateurs

Lors des entretiens, nous avons demandé aux interviewés de nous indiquer les phases du processus de développement du SI auxquelles ils ont pris part. Nous avons ainsi constaté que sur les huit (08) agents, 4 agents ont participé à la conception du système, car faisant parti des premiers agents du RADI. Ainsi, ils ont participé à la phase d'identification des besoins, à la phase d'acquisition des composants du système, et à la phase de test. C'est avec aise qu'ils utilisent les applications, et expliquent le fonctionnement du système aux nouveaux recrues. Par ailleurs, les huit (08) agents ont au moins une ancienneté de 5 ans au sein du RADI, par conséquent, ils ont une parfaite maîtrise du système, c'est la raison pour laquelle, ils apprécient la qualité du système et de l'information produite. C'est aussi la raison pour laquelle ils trouvent que le système est très facile à apprendre et il est facile de s'y adapter. Ils ont mis en place un système qui répondait à leurs besoins.

Toutefois, l'absence de formation continue sur l'utilisation du système, ne leur a pas permis d'exploiter au maximum les capacités du système en place, et d'en savoir plus sur les nouvelles technologies pour apporter des suggestions pour l'amélioration du système. La dernière formation reçue par les agents date de plus de 5 ans. C'est pourquoi ils n'ont pas mis en place un système qui leur permettrait d'automatiser au maximum les tâches et de mettre au point des applications intégrées.

6.2.2. L'équité perçue

L'équité perçue mesure la perception que les utilisateurs ont de l'équilibre dans la distribution des ressources et dans la détermination de l'ordre des priorités lors du processus de développement du SIF. Le RADI étant une Organisation Non Gouvernementale à but non lucrative, il y règne un sens du partage très élevé, ils considèrent l'organisation comme étant une grande famille. Par conséquent, le style de gestion est le style participatif, tous les agents présents ont pris part à la conception du système et disposent des mêmes droits quant à l'usage du système. Cette équité perçue a influé positivement sur la réussite du système, particulièrement sur la qualité du système et de l'information produite.

6.2.3. Les relations avec l'équipe informatique

Au RADI, l'entretien et le maintien du système d'information financier, sont à la charge de l'informaticien. Celui-ci est permanent au RADI et effectue les dépannages du système. Lors de l'entretien avec l'informaticien, nous avons noté qu'il était seul à s'occuper du service informatique du RADI. Il ne tient pas de cahier de charges et ne dispose pas d'un manuel de procédures informatiques. C'est la raison pour laquelle le système en place n'intègre pas les nouvelles technologies (logiciels plus adaptés) qui permettent de réaliser les activités quotidiennes de façon efficiente, d'automatiser les tâches et de rendre le système plus efficace.

Malgré la terminologie couramment utilisée, l'expression de « système adapté » ne peut être réellement appliquée à l'heure actuelle à cet ensemble d'outils informatiques (matériels, infrastructures, et logiciels) utilisé dans un environnement informatique non formalisé. L'état actuel du SIF du RADI est non générateur de valeur ajoutée et nécessite que d'importants efforts soient réalisés pour son amélioration.

6.3. Suggestions pour l'amélioration du SIF du RADI

Les réorganisations suivantes peuvent être envisagées : la conception d'un SIF plus adapté aux besoins du RADI et la mise en sécurité logique des ordinateurs, et l'élaboration

d'un cadre de contrôle.

6.3.1. La conception d'un SIF plus adapté aux besoins du RADI

Le RADI doit s'orienter vers la mise en place d'un système d'information intégré par :

- une saisie unique de l'information de base, notamment la mise en place d'une comptabilité événementielle;
- un partage de base de données unique, datawarehouse;
- des fonctionnalités permettant une gestion « *on line* » de tous les processus;
- des contrôles automatisés permettant d'assurer une cohérence d'ensemble de l'information;
- une interface entre les activités administratives, comptables et financières;
- un traitement en temps réel des opérations;
- un processus de validation automatisé des principales étapes des processus.

Par ailleurs, le nouveau système d'information doit également permettre :

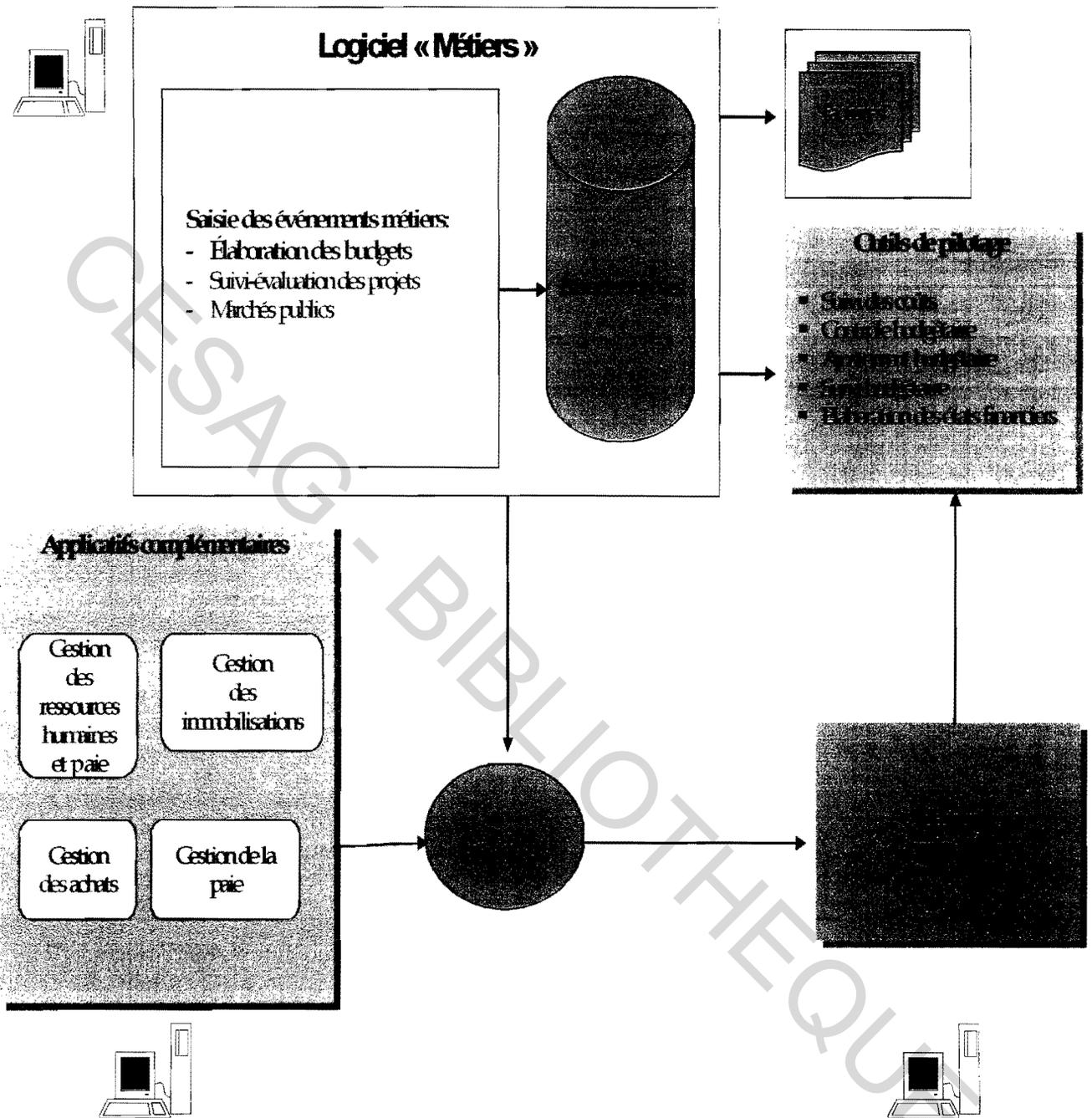
- l'obtention des statistiques sur l'activité (suivi des indicateurs physiques et financiers) ;
- la production d'un tableau de bord ;
- le suivi des coûts par activité, projet ou entité ;
- des « états » d'alerte et « mouchards » à destination du management pour l'identification des éventuelles anomalies et dépassement budgétaire, le suivi des critères de qualité et la maîtrise des risques.

Le système d'information doit nécessairement être organisé autour d'un logiciel «métier». Compte tenu de la spécificité de son activité, le RADI sera probablement amené à recourir à un consultant pour :

- définir de manière plus précise la configuration du futur système d'information ;
- élaborer un cahier de charges à destination de prestataires extérieurs pour la mise en place d'un système d'information intégré.

Ainsi le système d'information que nous recommandons au RADI peut se schématiser ainsi :

Figure 9 : schéma cible du SIF



Source : Conception propre

6.3.2. La sécurité physique des ordinateurs

Pour la sécurité physique des ordinateurs, les points suivants doivent être envisagés par le RADI :

- L'affectation d'un ordinateur à un salarié doit s'accompagner d'une « *feuille de vigilance* » évoquant les risques exposés ci-dessus et les obligations de sécurité qui en découlent ;
- l'élaboration d'une charte relative à l'utilisation des ressources informatiques du RADI à l'intention de son personnel ;
- la connexion hors réseau du RADI ne doit pas être autorisée s'il n'existe pas de réseau privé virtuel ;
- la sauvegarde des données doit être réalisée au moyen d'un CD ROM réinscriptible ou sur une clé USB conservé dans une armoire ;
- le paramétrage des postes doit empêcher les installations sauvages de logiciels ;
- si le RADI n'a pas les moyen de mettre en place des outils d'administration à distance, une procédure de mise à jour et de contrôle des postes doit être instaurée ; elle sera activée avant toute reconnexion au réseau de l'organisation ;
- les moyens d'authentification électronique (carte à puce, mot de passe de session unique) sont à privilégier. Ils assurent une robustesse des accès aux disques durs.
- Le RADI pourrait déménager dans un quartier plus sécurisé que Colobane.

6.3.3. La sécurité logique des ordinateurs

La réussite d'une infection virale repose sur trois composantes que sont : la faiblesse de la protection mise en œuvre, l'absence d'information des utilisateurs, la rapidité et la sophistication du virus. Si l'antivirus est absolument incontournable, il est une solution globale de sécurité contre les programmes malveillants. De plus la mise à jour quotidienne de la base de signature devra être désormais impérative, sauf pour l'antivirus générique. Il doit

être complété d'un pare-feu correctement paramétré. Pour cela les consignes suivantes sont à respecter par le RADI:

- installer un antivirus de qualité ;
- mettre à jour quotidiennement cet antivirus, soit en installant la mise à jour à l'aide du fichier disponible sur le site de l'éditeur, soit en activant la mise à jour automatique ;
- informer et former les utilisateurs, au minimum sur les points suivants : l'importance de laisser l'antivirus actif, l'acquisition de bons réflexes dans l'usage de la messagerie (ne pas cliquer sur une pièce jointe sans s'interroger au préalable sur l'expéditeur, sur le type de pièce jointe, sur la nature du message reçu) ;
- ne pas considérer l'antivirus comme seul moyen de protection : le pare-feu et les correctifs sont indispensables ;
- désactiver les services inutilisés sur les serveurs et sur les stations de travail.

6.3.4. L'élaboration d'un cadre de contrôle

Pour réduire les erreurs, les sinistres informatiques et les brèches de sécurité, il faut intégrer des politiques et des procédures particulières dans la conception et la mise en œuvre du système d'information. Les contrôles généraux s'appliquent à toutes les applications informatisées et consistent en une combinaison de systèmes logiciels et de procédures manuelles visant à créer un cadre global de contrôle. Les contrôles des applications sont des contrôles portant sur chacune des applications informatisées, que ce soit la paie, les comptes clients ou le traitement des commandes.

Dans ce chapitre il a été question de la synthèse des insuffisances du SIF du RADI et de proposition de solutions pour l'amélioration de la performance du SIF. Il en ressort que le SIF du RADI présente certaines insuffisances et que de nombreux efforts doivent être déployés pour sa perfection. Au RADI, les agents n'ont pas une bonne connaissance du système d'information, et de la notion de sécurité du système d'information.

Conclusion

Pour mieux comprendre et apprécier la qualité du SIF du RADI, nous avons déroulé cette seconde partie en trois chapitres, comprenant

- la présentation du RADI et de son SIF,
- l'évaluation de la performance du SIF,
- la présentation des résultats de l'analyse et des recommandations.

Dans cette partie nous avons présenté les instruments de recherche et leurs résultats à savoir :

- les entretiens avec certains responsables,
- l'entretien avec l'informaticien et les utilisateurs,
- le questionnaire sur l'utilisation du SIF,
- le questionnaire sur l'évaluation des utilisateurs,
- l'analyse documentaire.

A partir des résultats de ces travaux, nous avons pu faire un état de l'environnement informatique et organisationnel du RADI. Ce qui nous a permis de mesurer :

- la qualité du système et de l'information produite,
- le niveau d'utilisation du système
- l'impact perçu par les utilisateurs du système
- la régularité des procédures des principales activités financières.

Cette analyse menée selon les critères d'évaluation présentés, nous a révélée quelques insuffisances sur le SIF, nous conduisant à formuler des propositions de solutions pour une amélioration de la performance du SIF du RADI.

Une prise en compte de notre contribution à l'amélioration du SIF pourrait assurer au RADI une meilleure organisation de ses activités, la sauvegarde de son patrimoine et sa survie en cas de survenance d'un sinistre.

CONCLUSION GENERALE

Un système d'information représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein d'une organisation. Le système d'information coordonne grâce à l'information, les activités de l'organisation et lui permet ainsi d'atteindre ses objectifs. Il est le véhicule de l'organisation et lui permet ainsi d'atteindre ses objectifs. Il rassemble de ce fait l'ensemble des ressources (hommes, matériel, logiciels) de l'organisation. C'est la raison pour laquelle nous avons protégé notre choix sur le thème « évaluation de la performance du SIF », qui est un moyen de contribuer à l'amélioration de la qualité du SIF.

Ce mémoire comprend deux (02) parties :

- une partie théorique qui traite de la notion de système d'information, du processus d'évaluation d'un SI et de la méthodologie de recherche ;
- et une partie pratique qui porte sur la prise de connaissance du RADI, sur la mise en application de notre modèle d'analyse et sur notre contribution à l'amélioration du SIF.

De façon précise, les questions auxquelles nous avons tenté de répondre et qui constituent le souci de tout dirigeant d'organisation sont :

- Quel est le degré de performance du SIF ?
- Quel est son impact sur l'organisation ?
- Quelles améliorations peut-on lui apporter ?

Pour trouver une réponse à ces questions, nous avons mis en œuvre une méthodologie consistant à :

- faire le point sur l'environnement informatique et organisationnel qui consistait en la description de l'existant,
- mesurer la qualité du SIF et de l'information financière produite, appréhendée par la mesure de l'adéquation « *technologie-tâches* », le degré d'intégration des applications du SIF, la qualité de l'interface « *homme-machine* », et la facilité d'apprentissage et d'utilisation du système (degré de maîtrise des outils du système) ;
- Déterminer le niveau d'utilisation du système par la fréquence d'utilisation des applications et la dépendance qu'ont les utilisateurs du système ;
- Afficher les impacts perçus du SIF, mesurés par l'amélioration de la productivité des utilisateurs, l'amélioration de la qualité de vie des utilisateurs au travail.

Cette évaluation nous a permis de conclure que le SIF du RADI n'est pas organisé de façon optimale et est assez pauvre en matière de logiciel métiers. Par conséquent la performance du SIF est modeste. Nous avons formulé des recommandations pour la mise en place d'un SIF plus approprié avec une nette amélioration de la sécurité logique et physique.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

BIBLIOGRAPHIE

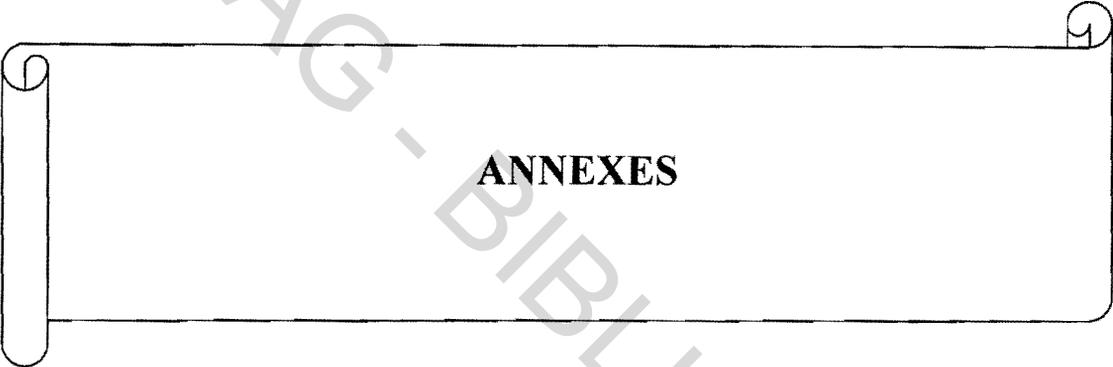
Ouvrages

1. ANGOT Hugues (2002), « *système d'information de l'entreprise : analyse théorique des flux d'information et cas pratiques* », 4^{ème} édition, De Boeck et Larcier, Bruxelles, 193 pages ;
2. ALTER Steven. L. (1996), « *Information systems: a management perspective* », Cummings Publishing Company Inc., Canada, 728 pages
3. BERDUGO Alain (1997), « *le maître d'ouvrage du système d'information : principes managériaux en action* », Hermès, Paris, 126 pages ;
4. Commission bancaire, banque de France (1996), « *Livre Blanc sur la sécurité des systèmes d'information* », Paris : commission bancaire, 339 pages ;
5. CAUVET Corine, ROSENTHAL-SABROUX Camille (2001), « *Ingénierie des systèmes d'information* », Hermès, Paris, 353 pages ;
6. COURBON Jean Claude (1993), « *système d'information : structuration, modélisation et communication* », InterEditions, Paris, 288 pages ;
7. DEIXONNE Jean Luc (2006), « *piloter un projet ERP : transformer et dynamiser l'entreprise par un système d'information intégré et orienté métier* », Dunod, Paris, 263 pages ;
8. DELMOND Marie-hélène, PETIT yves, GAUTIER jean-michel, (2007) « *management des systèmes d'information* », 2^{ème} édition, éditions DUNOD, paris, 256 pages ;
9. DELMOND Marie Hélène, PETIT Yves et GAUTIER Jean Michel (2003), « *Management des systèmes d'information* », éditions Dunod, France, 222 pages ;
10. DEMEESTERE René (2004), « *Comptabilité de gestion et mesure de performance* », Dunod, Paris ;
11. Dictionnaire universel (1991), 2^{ème} édition, collection n° 28, éditions Hachette Edicef, France, 1503 pages ;
12. DORIATH Brigitte et GOUGET Christian (2005), « *Gestion prévisionnelle et mesure de la performance* », 2^{ème} éditions, Dunod, France, 320 pages ;
13. Encyclopédie de comptabilité, contrôle de gestion et audit (2000), éditions economica, paris, 1317 pages ;

-
14. GIRAUD Françoise, SAULPIC Olivier, NAULLEAU Gérard (2002), « *Contrôle de gestion et pilotage de la performance* », Gualino éditeur, Paris, 269 pages ;
 15. GRAEVE Jean, POTIER Jean (2001), « *systèmes d'information : management et acteurs* », éditions Sapiaientia, Paris, 135 pages ;
 16. HELFER J.P., KALIKA M et ORSONI M (2004), « *Management, stratégie et organisation* », 5^{ème} édition, éditions Vuibert ;
 17. IFACI (1993) « *Audit et contrôle des systèmes d'information, module 8 : sécurité, institution française* », des auditeurs et consultants, Paris, 130 pages ;
 18. JOLIOT Didier (2003), « *Performance des systèmes d'information : vérifications, comparaisons, tests et mesures au service du management de l'entreprise* », Lavoisier, Paris, 330 pages ;
 19. KEFI Hajer et KALIKA Michel (2004), « *Evaluation des systèmes d'information ; une perspective organisationnelle* », Economica, Paris, 211 pages ;
 20. LAFITTE Michel (2003), « *Sécurité des systèmes d'information et maîtrise des risques* », Revue Banque édition, Paris, 127 pages ;
 21. LAUDON Kenneth et LAUDON Jane (2000), « *les systèmes d'information de gestion : organisations et réseaux stratégiques* », Pearson Education, Paris, 784 pages ;
 22. Manuel de procédures du RADI
 23. MARTORY Bernard, CROZER Daniel (2003), « *gestion des ressources humaines : pilotage social et performances* », 5^{ème} édition, éditions Dunod, Paris 303 pages ;
 24. MOINE Camille (2001), « *Informatique de gestion : organisation du système d'information de gestion* », corrigé, éditions Foucher, Paris, 222 pages ;
 25. MORLEY Chantal, HUGUES Jean, LEBLANC Bernard (2002), « *UML pour l'analyse d'un système d'information : le cahier des charges du maître d'ouvrage* », 2^{ème} édition, Dunod, Paris, 232 p ;
 26. O'BRIEN James (1995), « *les systèmes d'information et de gestion* », De Boeck Université, Montreal, 768 pages
 27. REIX Robert (2002), « *système d'information et management des organisations* », éditions Vuibert, France, 443 pages ;
 28. REIX Robert (2004), « *système d'information et management des organisations* », 5^{ème} édition, éditions Vuibert, France, 487 pages ;
 29. RODIER Jean Pierre (1999), « *Les systèmes de mesure de la performance* », Editions d'organisation, Paris, 257 pages.

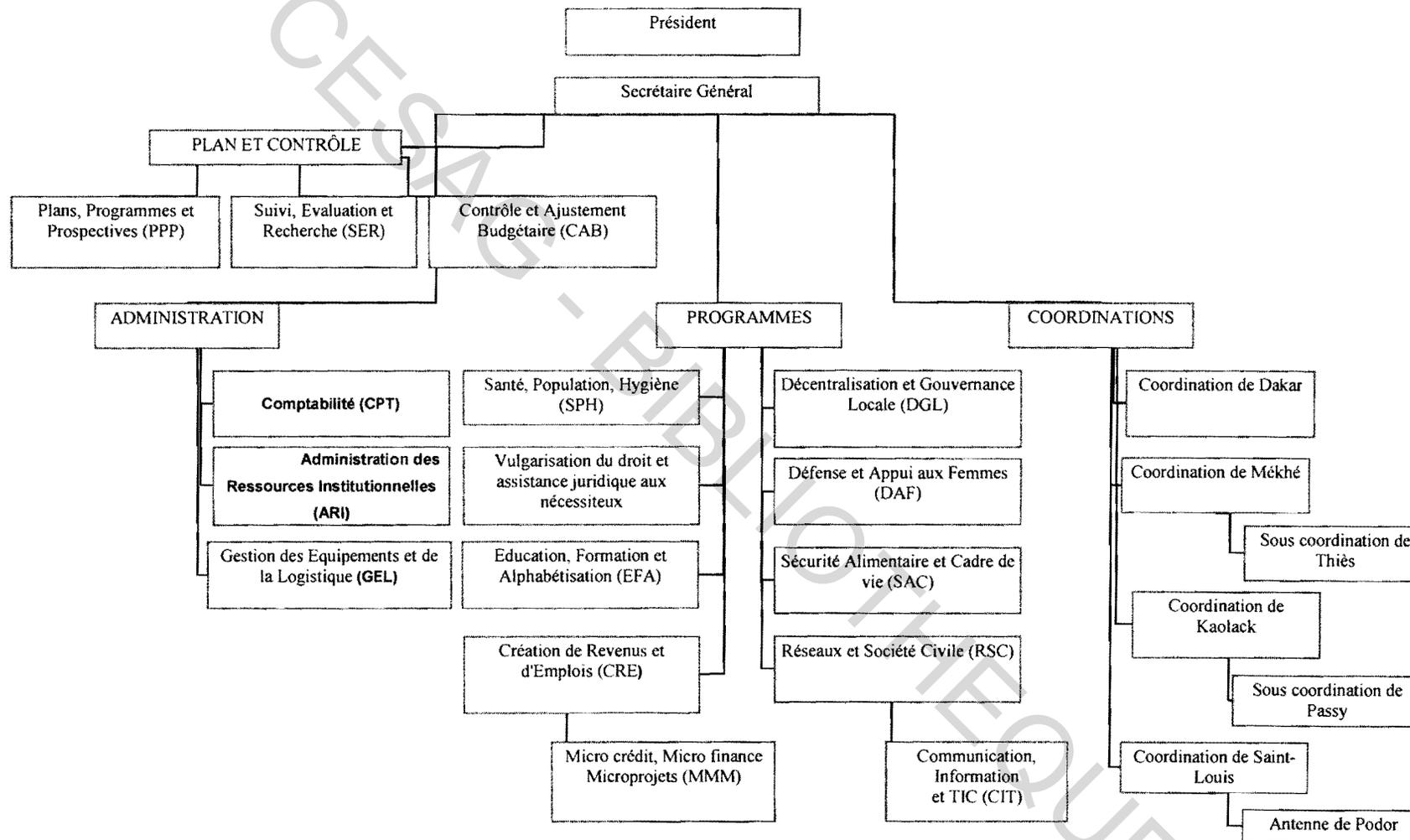
Sources INTERNET

30. Association Française de l'Audit et du Conseil Informatiques, système d'information, www.afai.asso.fr, 09 avril 2009.
31. Association de l'audit et du contrôle des systèmes d'information, 2004-2005 comité de normalisation, norme d'audit des systèmes d'information : réalisation du travail d'audit, www.isaca.org, 16 septembre 2008 ;
32. Club de la Sécurité de l'Information Français, évaluation du système d'information, www.clusif.asso.fr, 09 avril 2009.
33. Réseau Comment ça marche, système d'information, www.commentcamarche.net, 16 septembre 2008 ;
34. Réseau Comment ça marche, Enterprise Ressource Planning (ERP)- Progiciel de Gestion Intégré (PGI), www.commentcamarche.net/entreprise/erp.php3, 16 septembre 2008.



ANNEXES

I. Organigramme du RADI



Source : manuel de procédure du RADI

II. Guide d'entretien pour l'évaluation de l'utilisation du Système d'information

DATE	
INTERLOCUTEUR	
FONCTION	
SERVICE	
ANCIENNETE	
CONTACT (Tel ou Email)	

1) PRESENTATION DE L'INTERLOCUTEUR

Pouvez-vous nous faire une présentation brève de vos tâches principales ?

2) LISTE DES APPLICATION UTILISEES

Quelles sont les applications que vous utilisez ?

3) CONFIGURATION SYSTEME

Quel type d'ordinateur utilisez-vous ?

PC Bureau

Portable

Sur quel système d'exploitation travaillez-vous ?

Windows

Linux

Comment jugez-vous les performances du serveur d'application ?

Satisfaisantes

Variables

Lentes

Disposez-vous d'un anti-virus ?

OUI

NON

L'anti-virus est-il régulièrement mis à jour ?

OUI

NON

4) EVALUATION DE L'ACCES AUX APPLICATIONS UTILISEES

Une authentification est elle nécessaire pour se connecter aux logiciels que vous utilisez ?

OUI

NON

Partagez vous le même login et mot de passe avec d'autres utilisateurs ?

OUI

NON

Changez-vous périodiquement vos mots de passe ?

OUI

Périodicité

NON

5) Gestion des privilèges

Disposez-vous de droits vous permettant d'accéder à toutes les informations dont vous avez besoin pour l'exécution de vos tâches ?

Comment l'octroie des droits et privilèges d'accès est il effectué ?

6) Stockage et sauvegarde des données

Produisez vous des documents Word, Excel, PowerPoint... ?

OUI

NON

Ces documents sont-ils stockés sur le disque dur de votre ordinateur ?

OUI

NON

Ces documents sont-ils partagés avec d'autres utilisateurs ?

OUI

Précisez les privilèges de partage

NON

Ces documents sont ils régulièrement sauvegardés ?

OUI

Sur quel support?

Par qui ?

NON

Comment jugez-vous la criticité du risque lié à la perte de ces documents ?

Serait-il possible de les reconstituer en cas de perte ?

OUI

Comment ?

NON

7) ASPECTS ORGANISATIONNELS

Avez-vous suivi une formation vous permettant d'utiliser d'une manière optimale les applications dans l'exercice de vos fonctions ?

OUI

NON

Apprécieriez-vous de recevoir une formation ?

OUI

NON

Avez-vous été sensibilisé sur la sécurité des données ?

OUI

NON

8) INCIDENTS

Est-il déjà arrivé que le système soit lent ou indisponible ?

OUI

Pendant quelle durée ?

Quelle en était la cause ?

NON

NE SAIT PAS

9) EVALUATION DES RISQUES

Pouvez-vous nous évaluer les éventuels risques pesant sur le système suite à une indisponibilité, un accident, des erreurs ou des actes de malveillances ?

10) POINTS D'AMELIORATION

Quelles sont selon vous les améliorations qui pourraient être apportées au système d'information (fonctionnalités, formation, support, performances...)?

11) COMMENTAIRES

III. Questionnaire d'évaluation des utilisateurs

Dimensions	Sous-dimensions	questions	réponses	justifications
Qualité du SI et de l'information	Adéquation technologie-tâches	Globalement les fonctionnalités du SI répondent elles exactement à vos besoins ?	Satisfait Peu satisfait A améliorer	
		L'information produite répond elle à vos besoins ?	Satisfait Peu satisfait A améliorer	
		L'information est elle accessible ?	Satisfait Peu satisfait A améliorer	
		L'information est elle disponible ?	Satisfait Peu satisfait A améliorer	
		L'information est elle fiable ?	Satisfait Peu satisfait A améliorer	
	Qualité de l'interface	Le système offre t-il une interface conviviale ?	Satisfait Peu satisfait A améliorer	
		L'information et les états produits par le système sont ils présentés sous un format adapté pour accomplir vos tâches ?	Satisfait Peu satisfait A améliorer	
	Dépendance perçue par rapport au système	Vos tâches quotidiennes sont elles dépendantes du SI ?	Oui Non	
Impacts perçus du SI	Satisfaction globale des utilisateurs	Êtes-vous globalement satisfait du SI ?	Très satisfait Satisfait Peu satisfait A améliorer	
	Impact sur la qualité de vie au travail	Le système a-t-il amélioré la qualité de votre vie au travail ?	Oui Non	

GLOSSAIRE

- La base de données : une base de données, est une entité dans laquelle il est possible de stocker des données de façon structurée et avec le moins de redondance possible. Ces données doivent pouvoir être utilisées par des programmes, et par des utilisateurs différents. Ainsi, la notion de base de données est généralement collée à celle de réseau afin de pouvoir mettre en commun ces informations, d'où le nom de «base». Une base de données permet de mettre des données à la disposition d'utilisateurs pour une consultation, une saisie ou bien une mise à jour, tout en s'assurant des droits accordés à ces derniers. Une base de données peut être locale, c'est à dire utilisable sur une machine par un utilisateur, ou bien répartie, c'est à dire que les informations sont stockées sur des machines distantes et accessibles par réseau. L'avantage majeur de l'utilisation de bases de données est la possibilité d'accès aux informations par plusieurs utilisateurs de façon simultanée. Afin de pouvoir contrôler les données ainsi que les utilisateurs, le besoin d'un système de gestion s'est vite fait ressentir. La gestion de la base de données se fait grâce à un système appelé SGBD (Système de Gestion de Base de Données). Le SGBD est un ensemble de services (applications logicielles) permettant de gérer les bases de données, c'est à dire: permettre l'accès aux données de façon simple, autoriser un accès aux informations de multiples utilisateurs, manipuler les données présentes dans la base de données (insertion, suppression, modification) ;
- l'infrastructure réseau : il s'agit de l'ensemble des matériels composant physiquement un réseau. L'infrastructure recouvre tous les éléments matériels qui permettent d'assurer la fonction de mise en réseau de différents ordinateurs. Elle se compose donc de routeurs, de ponts de serveurs équipés de logiciels assurant des fonctions de service ou d'administration, etc. ;
- la procédure financière : Il s'agit des activités permettant de transformer des opérations économiques en informations financières. Ces procédures existent dans toutes les organisations et sont indépendants du mode d'organisation et des systèmes informatiques utilisés. Elles peuvent être classées en deux familles : les processus de pilotage de l'organisation financière et les processus d'élaboration de l'information financière.