

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

1- Rappel des objectifs de la recherche

En ce début du XXI^e siècle, l'utilisation de technologies intégrées d'information est devenue une nécessité concurrentielle pour bien des entreprises. Les systèmes de gestion intégrés retiennent de plus en plus l'attention des gestionnaires et des chercheurs compte tenu de leur impact sur les organisations.

Dans la présente recherche, nous avons voulu contribuer à la compréhension du phénomène étudié à savoir l'impact des ERP sur la communication de l'information comptable et financière. Un impact qui était, en effet, jusqu'ici un thème peu exploré par les chercheurs en comptabilité et en système d'information. Notre étude avait aussi pour ambition de fournir des explications sur l'influence des ERP sur communication horizontale et verticale de l'information mais aussi de contribuer la compréhension de l'incidence de cet outil sur la communication externe de cette information, Expliquer cet impact nous a amène à prendre en considération plusieurs éléments relatifs à l'environnement et à l'entreprise.

Pour atteindre nos objectifs de recherche évoqués ci-dessus, nous nous sommes posé la question principale suivante : « *dans quelle mesure l'utilisation des ERP (Entreprise Ressource Planning) peut-elle influencer la communication de l'information comptable et financière ?* ».

Mais suite à une revue de littérature, deux vecteurs ont été identifier pour étudier cette communication ; le vecteur de production de l'information comptable et financière et celui de la diffusion de cette information au différents utilisateurs. Nous avons ainsi posé la question suivante : *Comment l'utilisation des ERP (Entreprise Resource Planning) peut-elle influencer la production de l'information comptable et financière ?* mais comme notre recherche va au-delà du processus de production de l'information comptable, on c'est aussi posé la question suivante : **Quel incidence l'utilisation des ERP peut-elle avoir sur la diffusion de l'information comptable et financière ?**

2- Rappel de la méthodologie suivie

Pour répondre à nos questions de recherche, on a procédé à une étude de cas de l'entreprise de télécommunication Wataniya Telecom Algerie (Ooredoo), ou les entretiens et l'observation directe ont été notre principale source de collecte des données. Nous nous sommes quelquefois, lorsqu'ils étaient disponibles, appuyés sur des documents internes et externes dont certains sont

mis en ligne sur Internet. Et pour l'analyse des données on a procédé par allers-retours entre des observations empiriques et des connaissances théoriques tout au long de la recherche, En effet, nous avons initialement mobilisé la littérature concernant les système d'information (Reix, Leclère, Millet El Orf.) Puis nous nous sommes appuyés sur ces connaissances pour donner du sens à nos observations empiriques.

Pour ce faire, on a procédé tout d'abord à analyser l'organisation des systèmes d'information que l'opérateur utilise et l'organisation de son système d'information comptable, ensuite on a analysé l'enregistrement d'une transaction multicritère dans le module AR (comptabilité client) et le module centralisateur GL (grand livre) ; expliquer l'utilisation des extension EDI pour la communication avec clients international, enfin on a étudié la production des états financiers en utilisant les ERP et leur diffusion au organes national .

C'est ainsi que nous avons pu répondre à la problématique de recherche posée initialement.

3- Résultats de la recherche

L'opérateur de télécommunication WTA (Ooredoo) est une entreprise de taille importante, traitant une énorme quantité de données générées par ces activités quotidiennes, un volume de données qui a beaucoup augmenté ces dernières années avec l'évolution du nombre de projets (3G, 4G) du nombre de fournisseurs (520), et du nombre d'abonnés qui s'est élevé à 13.9 millions d'abonnés, etc. Cette évolution a créé une spécialisation technique des tâches comptables corollaire d'une différenciation poussée de sous-système comptable. Ooredoo dispose d'une véritable usine comptable, trois à quatre services de comptabilité auxiliaires par département. variété nécessaire au pilotage des différents aspects de l'entreprise. Son organisation est très différenciée et les mécanismes de coordination sont très développés. Ils font appel à une structure hiérarchique décentralisée , aux réunions, aux comités de direction, aux règles et procédures de gestion et reposent sur des systèmes d'information développés (ERP, Data Warehouse, Intranet) adaptés à son activité grâce à un paramétrage très poussé.

Le système comptable de l'opérateur est centré sur l'exécution des tâches courantes produisant des données très volumineuses, son organisation est fortement concentrée au siège social (Ouled Fayet) à l'image de la gestion très centralisée des activités et des applications comptables, ce système est découpé par type de comptabilité (comptabilité fournisseur, comptabilité client , comptabilité paie..) en sept modules différents, chaque comptabilité utilise un mélange d'applications (homogène et intégrées) dont le noyau dur est un progiciel ERP (e-business suite generation 12) fourni par l'éditeur Oracle. Ces applications sont en partie standard (IFRS/IAS) et en partie personnalisable pour une meilleure adaptation de l'outil aux besoins de l'entreprise.

l'exploitation d'une base de données unique (Oracle) permet aux utilisateurs d'accéder d'une façon instantanée et illimitée aux détails les plus fins (partage total de données et désagrégation de l'information). Les systèmes applicatifs (module achats, module ventes, module comptabilité..) permettent aux différents utilisateurs, d'une part, d'alimenter la base de données grâce à une saisie unique et multicritère des transactions économiques à l'endroit de leur réalisation (saisie selon plusieurs attributs : centre de responsabilité, produit, axe budgétaire...) et, d'autre part, de disposer de restitutions d'informations fiables, cohérentes, riches et instantanées (d'autre utilisateurs) qui sont nécessaires à la gestion courante de leurs activités (gestion des clients, fournisseurs, etc.). La saisie multicritère des transactions économiques ou l'emploi d'une « clé comptable » multicritères dont la longueur est fonction du nombre d'axes d'analyse, (le compte de comptabilité générale, le compte analytique, l'activité, le responsable, la version budgétaire, la zone géographique, le produit, le projet), assure naturellement un couplage entre les différentes comptabilités (intégration horizontale) et entre celles-ci et les applications en amont et en aval (intégration verticale). L'utilisateur a aussi la possibilité d'avoir simultanément différentes vues de l'organisation et effectuer des analyses multidimensionnelles de l'entreprise à partir de cette clé.

Ceci dit, l'utilisation d'un ERP par l'opérateur Ooredoo à faciliter la communication horizontale (entre les différentes comptabilité), la communication verticale se trouve elle aussi facilité, autrement dit, l'ERP à faciliter la standardisation des données, leur consolidation et remontée automatiques. Le processus de production et du reporting de l'information comptable (en utilisant l'EBS ou bien Hyperion) est fluidifié. Son efficacité est renforcée par des procédures d'alerte (notification workflow). Le reporting peut se faire sur des échéances de plus en plus courtes (en un seul clic), avec un suivi d'indicateurs nombreux. Les tâches de saisies multiples à faible valeur ajoutée ont disparu. Aussi, l'utilisation de cet outil à renforcer l'exhaustivité et l'exactitude des données en temps réel ; Traçabilité et contrôle de l'information ; Respect des normes comptables et fiscales ; Sécurisation (saisie, partage, accès, fonctionnalités, contrôles...) ; · Fiabilité des informations ; Réduction des délais de traitement des factures ; Disponibilité en ligne des informations relatives aux principaux éléments de gestion (Clients, fournisseurs, etc.) et cela a largement contribué à l'amélioration de la diffusion réglementaire de ces informations (via le portail déclaratif sur internet (site du BOAL).

l'utilisation d'une extension EDI par l'opérateur a permis de mettre en relation automatique son système avec celui des clients (250) international (service Roaming),il lui a permis de remplacer la transmission des informations sur papier et pallier l'inefficacité des systèmes manuels

permettant ainsi une communication plus fluidifier, rapide et efficace avec ses partenaires international. toutefois, la communication de l'opérateur avec ces fournisseurs suit toujours des procédures manuelles, sans être inefficace, mais il serait impossible pour d'adopter des solutions Oracle vu que le marché (les partenaires) n'utilisent pas la même technologie ce qui crée une difficultés de partage et transfert de données.

4- Les apports de la recherche

Les progiciels de gestion intégrés possèdent leurs lots d'atouts et d'inconvénients de par leur nature même. Ils incorporent des enjeux essentiels comme la fiabilité et l'accessibilité de l'information. L'apport de cette thèse se situe sur trois vecteur comme suit

Tout d'abord, Nous avons confirmé que l'utilisation des ERP a permis à l'entreprise de disposer d'un système comptable intégrée, dans le sens où, toutes les parties de la comptabilité de l'entreprise à savoir : la comptabilité générale, la comptabilité analytique, les comptabilités auxiliaires et les comptabilités physiques sont intégrées entre elles (l'intégration horizontale) mais également qu'elles sont intégrées avec les sous-systèmes d'information (intégration verticale ; applications amonts et aval.) dans un tout cohérent et sans redondance. Et de ce fait, ce système comptable intégré a concouru à l'optimisation de la communication de l'information comptable et financière au niveau de la production et de la diffusion de cette information.

Ensuite, l'utilisation des ERP (EDI) a permis à l'entreprise de pallier les insuffisances des pratiques manuelles, et fluidifier la communication avec ces partenaires, mais cela trouve sa limite, dans le sens où, l'entreprise ne pourrait pas bénéficier de cette solution si les systèmes de ces partenaires n'étaient pas aussi puissants (n'utilisant pas le même langage), ce qui l'obligerai à revenir aux pratiques manuelles de communication.

Enfin, l'utilisation des ERP pour la production et la diffusion de l'information comptable et financière à renforcer la qualité de l'information diffusée (l'exhaustivité et l'exactitude des données en temps réel ; Traçabilité et contrôle de l'information ; Respect des normes comptables et fiscales ; Fiabilité des informations), ce qui permet à l'entreprise de répondre aux exigences réglementaires de régularité et de sincérité.

Dans cette perspective, notre recherche a montré que l'utilisation des ERP avait une influence sur la communication de l'information comptable et financière et cela sur trois vecteurs ; horizontalement (entre les différentes comptabilité), verticalement (avec les niveaux hiérarchique) et en externe avec son environnement (partenaires : client/fournisseur) et avec les pouvoirs réglementaire.

5-Les limites de la recherche

Précisons tout de suite que « *la thèse parfaite n'existe pas* » (Burlaud 2006) 357. Il serait donc inapproprié de conclure cette thèse sans en exposer les limites. Celles-ci sont de trois ordres : théorique et méthodologique.

Sur le plan théorique

Le recours aux travaux sur de communication financière (Chekkar, Onné, leger.etc) pour étudier la communication de l'information comptable et financière est certainement contestable. Dans le sens ou, ces travaux visés essentiellement à étudier la communication en terme de diffusion de l'information comptable et financière pour respecter les obligations légales et projeter une image en participant activement au dynamisme de la relation entre l'entreprise et ses différents publics. Toutefois, notre recherche ne se limitée pas à étudier cet unique vecteur, et pour ce faire, on a rassemblé un ensemble de travaux (système d'information comptable, diffusion de l'information.) pour argumenter notre recherche sur le plan théorique, autrement dit, notre sujet ; la communication de l'information comptable et financière n'appartient pas à un courant théorique bien précis, mais à une ensemble de travaux différents.

Sur le plan méthodologique

il y a deux limites majeurs, la première tient à la nature du progiciel étudié (ERP : Oracle e-business suite), ce progiciel est un outil très puissant et ayant plusieurs fonctionnalités et applications intéressantes, toutefois, dans le cadre de notre étude, limité par le temps et par nos connaissances étroites sur le produit (progiciel de gestion intégrée), notre traitement du sujet était vraiment restreint, notre étude c'est limitée à étudier quelques fonctionnalités les plus apparentes ce qui est vraiment regrettable.

La seconde limite est liée à la technique de recherche des interprétations des résultats. Celle-ci n'est pas sans risque, surtout lorsqu'il s'agit d'une étude qualitative. Elle nécessite une identification claire des concepts et des thèmes clés, et un effort d'explication ambitieux. Aboutir à des conclusions hâtives constitue l'autre risque majeur de cette méthode. C'est pourquoi nous avons multiplié les sources d'information pour rendre valides nos analyses, triangulé nos observations afin de maximiser l'objectivité de notre travail, et sollicité la réaction de plusieurs informateurs afin de recouper différentes sources d'information et d'aboutir à des conclusions fondées sur des données fiables. Nous avons enfin repris les citations des interviewers, pour maximiser la validité de notre recherche.

6- Les recommandations :

L'utilisation d'un ERP dans une organisation, n'est pas sans effets sur l'organisation du travail et semble illustrer une organisation dont le contrôle est renforcé. Le rôle du comptable réside par conséquent dans la vérification et la validation de la qualité des données fournies par un système "automatique" d'enregistrement des transactions, cela a tendance à éluder la dimension humaine de la gestion.

L'ERP est un outil très puissant, mais son utilisation doit être pensée pour définir un juste équilibre entre centralisation et décentralisation (tels le degré de délégation, d'autonomie) ,et favoriser les activités de contrôle "interactif" à plus grande valeur ajoutée faisant appel à une capacité d'analyse de données non programmées, à une intelligence diversifiée. La dimension humaine de gestion est très importante dans la vie d'une entreprise et elle ne doit pas être mise à l'écart en faveur de l'adoption d'une expertise informatique standardisée.

7- Perspectives :

Nos perspectives découlent naturellement des limites de notre étude que nous avons évoquées. Notre résultat peut être améliorée, voire enrichie par des études de cas similaires (réplication). Notre étude peut donc être approfondie voire élargie à d'autres secteurs d'activité. Et d'autre vecteurs d'analyse.

L'utilisation de la ERP dans communication des information comptable est devenue un résultat inévitable de l'évolution des technologies qui ont lieu dans l'ère actuelle et doit donc suivre le rythme de ces développements à travers l'introduction de la ERP sur ses différentes fonctions de l'entreprise.

