

Contraintes exogènes à l'intégration du système d'informations SFD au Bénin

Exogenous constraints to the integration of the SFD information system in Benin

GODONOU B. Thierry

Enseignant chercheur

Ecole Supérieure de Management (ESM)

Bénin

Date de soumission : 15/04/2024

Date d'acceptation : 12/10/2024

Pour citer cet article :

GODONOU. B.T. (2024) «Contraintes exogènes à l'intégration du système d'informations des Systèmes Financiers Décentralisés au Bénin», Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 7 : Numéro 4 » pp : 246 - 271

Résumé

Les SFD au Bénin, sont mieux implantés dans les zones reculées que les banques. Ils font usage des technologies d'information et de communication. De même, ils utilisent de logiciels adaptés à la microfinance et délivrent des services de transfert d'argent. Pourtant, il n'est possible à leur cible, d'effectuer, en temps réel, de dépôt ou de retrait outre leur agence d'ouverture de compte. L'objectif de cette recherche est d'examiner les contraintes exogènes influençant l'intégration de leur système d'information respectif. Une approche mixte a été retenue. Ainsi l'approche quantitative par questionnaire, a pris en compte un échantillon de 2155 cibles des SFD. L'approche qualitative par entretien a concerné un échantillon de 18 cibles des SFD. Les informations collectées ont été dépouillées et traitées dans Amos SPSS 23. La présente recherche s'appuyant sur les travaux de Davis et Venkatesh (2000, 2008), contextualisés, montre que l'acceptation et l'usage d'un système d'information intégré dans une organisation dépend aussi des contraintes relatives à sa cible.

Mots clés : Appropriation ; technologie ; système intégré ; client ; système financier décentralisé

Abstract

SFD in Benin are better established in remote areas than banks. They use information and communication technologies. Likewise, they use software adapted to microfinance and provide money transfer services. However, it is not possible for their target to make a deposit or withdrawal in real time outside of their account opening agency. The objective of this research is to examine the exogenous constraints influencing the integration of their respective information systems. A mixed approach was adopted. Thus the quantitative approach by questionnaire took into account a sample of 2155 SFD targets. The qualitative interview approach involved a sample of 18 SFD targets. The information collected was analyzed and processed in Amos SPSS 23. This research, based on the work of Davis and Venkatesh (2000, 2008), contextualized, shows that the acceptance and use of an information system integrated into an organization also depends on the constraints relating to its target.

Keywords : Ownership, technology, integrated system, client, decentralized financial system

Introduction

L'essor d'une économie moderne trouve son appui dans le développement d'organismes spécialisés, capables de mobiliser l'épargne des ménages en volume suffisant, pour faire face aux besoins d'investissement et de financement des activités génératrices de revenus. De même, le développement à la base, nécessite le financement des activités s'étendant à tous les niveaux de la société, notamment au niveau des couches les plus démunies et vulnérables que sont les femmes et les jeunes sans emploi. Les couches les plus défavorisées mènent des activités régulières génératrices de revenu, de façon publique mais sans base formelle. Le système bancaire classique ne finance pas les activités menées de cette façon. Les SFD constituent le palliatif du système bancaire formel inactif à cet égard et au financement informel (Montcho & Hounnon, 2024) ; Sonhaye & Kounetsron, 2022). Les SFD insèrent les couches déshéritées et une bonne partie de la population n'ayant pas accès au système financier classique dans l'activité économique du pays (Tankpe & al., 2022; Bah, 2012; Guérin, 2002). Ils sont de véritables institutions financières locales au service de la population à faible revenu (Mayamou, 2012).

Tout comme la microfinance, les TIC constituent un moyen de lutte contre la pauvreté (Kamal et Qureshi, 2009). La technologie est l'un des leviers de prospérité de tout pays (Diagne et Birba, 2007). Lorsqu'elles sont régulées dans un pays, les technologies de l'information et de la communication sont en mesure de créer les conditions favorables à la promotion de la prospérité mondiale et à la protection de l'environnement (United Nations e-government survey, 2014). Les TIC présentent une opportunité pour les pays en développement (PED) en permettant d'améliorer leur compétitivité et d'entrer dans l'économie de la connaissance (Akomea-Bonsu, 2012 ; Basant et al., 2011 ; Gutiérrez, 2011 ; Lal, 2004 ; Steinmueller, 2001 ; Tello, 2011). Elles constituent un ensemble de services, d'applications et de technologies, recourant à différents types de matériels et logiciels informatiques, fonctionnant souvent par des réseaux de communication (Rao, 2009). Elles ont révolutionné toutes les structures de l'économie (Aubert et al., 2010). Les technologies influencent de plus en plus le quotidien et la configuration des organisations : façon de penser, de faire, d'organiser, de collaborer et de vivre au travail (Bobillier-Chaumon, 2016). Elles ont engendré la modification des rapports au temps et à l'espace par la dynamisation des échanges et la relativisation de l'espace de transaction, ainsi que l'intensification capitaliste et la tendance au travail immatériel (Plane, 2016). Dans le domaine des achats et du e-sourcing, ces technologies offrent des opportunités d'exploration et d'exploitation des marchés sources tout

en favorisant la dématérialisation de la facturation, la désintermédiation des processus et du paiement (Oruezabala, 2014). Les technologies sont prometteuses du point de vue technique, rentable de point de vue financier (Davis et al., 1989; Williams, Stewart et Slack, 2005). Le recours aux systèmes d'information est généralisé et s'observe dans tous les secteurs d'activités (Jawadi, 2014) et même dans le notariat (Berkchi, 2024). « *L'usage des TIC se déploie en tant que technique polyvalente dans plusieurs secteurs de l'économie* » (Chabossou, 2017, p. 55). Elles interviennent dans la fourniture de services bancaires traditionnels (Kauffman et Riggins, 2012) donc par les SFD. Ainsi, le secteur de la microfinance en fait recours. Les TIC sont privilégiées dans les pays en développement pour augmenter la contribution de la microfinance dans la réduction de la pauvreté (Seck et Birba, 2015). Leur adoption ou leur rejet est relatif au contexte, aux acteurs et à l'histoire de chaque organisation (BIDAN et GODE, 2018; Hafide, zenjali et al., 2023). L'acceptation et l'usage de la technologie, au niveau des SFD, n'est pas univoque. Les unes en utilisent activement et les intègrent totalement dans leur processus d'intermédiation et en les plaçant au cœur de leur relation avec la clientèle. Les autres, en revanche, les utilisent de façon passive (Seck et Birba, 2015). L'usage des SI améliore la capacité d'adaptation des SFD aux changements dans leur environnement et aux besoins en mutation de leurs cibles (Cracknell, 2004). Les TIC constituent, aux SFD, un moyen de desservir des localités dans lesquelles, elles ne sont pas présentes (Ivatury, 2006). La cible des SFD est encline à l'adoption d'une technologie d'information, lorsque celle-ci contribue à une réduction des coûts de transaction tout en permettant une meilleure adéquation entre les produits et services offerts et leurs besoins (Seck et Birba, 2015). Le recours aux TIC dans les SFD, accroît leur proximité avec leur cible en abolissant la distance physique (Ibid.). Or la proximité constitue l'une des spécificités ce type d'intermédiation financière. D'ailleurs, au Bénin, les IMF sont « *mieux implantées dans les zones rurales que les banques, elles ont sensiblement contribué à améliorer l'accès aux services financiers au Bénin: elles comptent en effet 2,1 millions de clients (20 % de la population), soit quatre fois plus que les banques.* » (FMI, janvier 2016, p. 5). Elles représentent 5% des actifs du secteur financier béninois. Leur clientèle s'élève à 3 300 000, le montant des dépôts est évalué à 101 816 416 043 de francs CFA, avec un encours de crédit annuel variant entre 500 millions à un milliard de francs CFA (BCEAO, 2022). Les SFD sont plus proches géographiquement des cibles que les banques. Ils se retrouvent dans les douze (12) départements du Bénin mais non pas de la même manière. Ils font usage des outils informatiques, utilisent de logiciels adaptés à la microfinance, mobilisent l'Internet et

délivrent même des services de transfert d'argent nécessitant l'Internet (entre autres et relativement aux SFD : money gramm, IMT, western union, wari). Pourtant, les différents points de service des différents SFD, quelle que soit la catégorie (IMC, ICD et ONG/ programme à volet microfinance) n'utilisent pas un système intégré d'information orienté client. Nous entendons par système intégré d'information orienté client, tout système d'information en relation dynamique avec d'autres systèmes d'information et permettant à la clientèle, de pourvoir à distance, effectuer une quelconque opération. Dès lors, il n'est pas possible à la cible d'opérer des retraits de leur avoir hors de l'agence d'ouverture de compte. Alors que les TIC offrent la possibilité aux IMF de drainer un volume remarquable d'épargne, (Seck et Birba, 2015), au niveau du réseau FECECAM par exemple, un dépôt, effectué hors agence d'ouverture de compte prend quinze (15) jours à deux (2) mois avant d'être constaté sur le compte du client. Le constat est général au niveau des réseaux RENACA, l'UNACREP et d'autres. En outre, il est impossible. La durée, de positionnement de l'opération sur le compte du client, dépend de la distance entre la caisse d'accueil, le siège, et la caisse de provenance. Cet état de chose repousse la clientèle dans sa quête d'épargne dans ses déplacements. Li et al., (1999); Holohan (2003) et Tina (2005) soulignent que l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) regorge des avantages en termes de collaboration, de coordination, de coopération et de communication dans les réseaux d'entreprise. Des contraintes (Hafide, zenjali et al., 2023), internes ne favorisent pas la mise en réseau de leur système d'information et de management : (insuffisance de formation en SIC, complexité du système intégré orienté client et la crainte des erreurs de manipulation (Godonou, 2019). De même, le recours à un système intégré orienté client dans une organisation dépend des contraintes externes et attentes sa cible (Finke, 2015), de leurs caractéristiques socio démographiques (Seck et Birba, 2015 ; Worou, 2014). Ces différentes réalités suscitent la question suivante : quelles sont les contraintes exogènes à l'intégration du système d'information des SFD au Bénin ?

Dans la perspective de répondre à cette question de recherche, une méthodologie conciliant l'approche quantitative à celle qualitative a été adoptée. Elle a été précédée de l'état de l'art relatif à la micro finance, au système financier décentralisé et à l'adoption de système intégré d'information et de communication. Les résultats obtenus, sont présentés puis discutés. Les implications théoriques, conceptuelles, et managériales sont ressorties.

1. Revue de la littérature

Quelques concepts et travaux empiriques tournant autour de la microfinance, des TIC, des SIC et aux différents modèles d'acceptation de la technologie ont été mobilisés afin de formuler les hypothèses. .

1.1. La micro finance et système financier décentralisé

Le secteur de la micro finance au Bénin est très dynamique et connaît une croissance remarquable (Houndalidji et Hounkou, 2022 ; BCEAO, 2019). Il fait partie des axes stratégiques de développement du pays et constitue même une industrie. Les services offerts par les IMF sont de deux types : les services financiers (épargne, crédit, crédit-bail, transferts et opérations de change, produits d'assurance, etc.) et les services non financiers (formation, éducation, sensibilisation, créations de liens sociaux, etc.) Pour consolider ce secteur et le positionner au rang des secteurs d'appui à la croissance économique et à la lutte contre la pauvreté, le Bénin a défini une politique nationale de la microfinance (MCMEEJF, 2014). Dans la foulée, tout un ministère est affecté à la microfinance, en vue de viabiliser le secteur (Wélé, 2008). Ce ministère met en œuvre les activités de promotion du secteur à travers ses structures techniques que sont, entre autres, la Direction de la Promotion de la Microfinance (DPMF) et le Fonds National de la Microfinance (FNM). Le secteur bénéficie de l'appui technique et ou financier des acteurs institutionnels que sont : le Comité National de la Microfinance (CNM), le Ministère de l'Economie et des Finances (MEF), la Commission Bancaire de l'UMOA, la BCEAO, l'Agence Nationale de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés (ANSSFD), le Comité de Stabilité Financière et d'Assainissement du Secteur de la Microfinance (CSFASM), et autres.

Du point de vue de leurs activités et selon la classification de la BCEAO (Dossou-ahoue, 2014 ; Godonou, 2019), il existe différents types d'IMF, encore appelées par la BCEAO, Système de Financement Décentralisé (SFD), à cause du caractère de proximité que révèle ce type de financement. Elles peuvent être classées en trois (3) grandes catégories : les institutions mutualistes d'épargne et de crédit (IMC), les institutions de crédit direct (ICD) et les projets à volet microfinance. Les institutions mutualistes d'épargne et de crédit (IMC) regroupent à la fois les coopératives ou institutions de base d'épargne et de crédit et les associations mutualistes ou institutions faitières d'épargne et de crédit dans les PED (Christen, Rosenberg et Jayadeva, 2004 ; Jebli, 2012 et Lhériaux, 2009). Les projets à volet microfinance regroupent les initiatives gouvernementales à volet microfinance, les ONG et les projets de développement ayant au sein de leur organisation un composant « microcrédit ».

Cette catégorie ne fait pas du crédit l'activité principale de leur intervention, ce qui explique la faible part de marché qu'elle détient (moins de 1 %). Ce qu'elle affiche comme mission est d'appuyer les populations pauvres dans l'atteinte d'une certaine autonomie.

La microfinance devient, partout dans le monde, en Afrique et au Bénin en particulier, un outil de croissance et de développement socioéconomique et en tant que tel est un moyen privilégié de lutte contre la pauvreté (Bah, 2012 ; Christen et al., 2004 ; Kendo, 2014). Elle est perçue comme un levier de lutte contre la pauvreté (Mayoux, 2001, Samer et al., 2015 ; Tankpé et al., 2022). Elle est caractérisée par le faible montant des opérations à une échelle décentralisée, la proximité spatiale, mentale et sociale entre l'organisation et sa population cible (Laila, 2016). Certes, le débat reste toujours d'actualité, toutefois, il est de notoriété que la microfinance reste et demeure une composante essentielle du dispositif mondial de lutte contre la pauvreté (Duflo, 2009 ; Samer et al., 2015).

1.2. Système intégré d'information et de communication

Un système est ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisé en fonction d'un but (De Rosnay, 1975). Un système d'information (SI) est un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de regrouper, de classier, de traiter et de diffuser de l'information sur un phénomène donné (De Courcy, 1992). Reix (1995) clarifie cette définition en y ajoutant la notion de textes, sons et images et tient compte de l'interaction dans et entre les organisations. Pour lui, un système d'information est l'ensemble des ressources (matériels, logiciels, données, procédures, humains,) structurés pour acquérir, traiter, mémoriser, transmettre et rendre disponible l'information (sous forme de données, textes, sons, images et autres) dans et entre les organisations. Les SI sont conçus pour automatiser les fonctions récurrentes en entreprise, surtout celles de gestion (Bacha, 2002).

Les systèmes d'informations (S.I.) sont, le plus souvent construits à partir d'applications standard du marché. Lorsque ces applications sont configurées, paramétrées et intégrées dans un environnement spécifique à chaque entreprise, on parle alors de systèmes d'informations intégrés ou systèmes intégrés (Millet, 2008). L'ERP est un sous-ensemble du système d'information capable de prendre en charge la gestion intégrale de l'entreprise, incluant la gestion comptable et financière, la gestion de la production et de la logistique, la gestion des ressources humaines, la gestion administrative ainsi que la gestion des ventes et des achats (Dubarry et Bauvais, 1999). La traduction française de Proiciel de Gestion Intégré (P.G.I.) ressort davantage cette intégration (Millet, 2008). Dans cette recherche, nous considérons

ERP, PGI, systèmes intégrés de gestion et systèmes intégrés comme les mêmes notions. Si l'ERP semble conçu d'abord pour supporter des processus répétitifs (achats, production), il s'étend progressivement à des processus moins structurés et peu régulier comme le marketing ou la gestion de projet, ainsi qu'à d'autres secteurs économiques dont les services ou les administrations conduisant à l'intégration de nouvelles fonctionnalités liées aux métiers rencontrés dans ces secteurs (administration, hôpitaux, universités...) (Grimson et al., 2000 ; Bakker et Leguit, 1999 ; Scott et Wagner, 2003 ; Kumar et al., 2002 ; Pegah et al., 2003). Ce développement dans les services étend fortement l'intégration des ressources humaines avec les fonctions de planification (Botta-Genoulaz et Millet, 2006). En se basant sur l'intégration des fonctions essentielles dans l'organisation, Millet (2008, p. 58), propose la définition suivante : « *Un système d'information est intégré quand les logiques propres de chaque fonction et les liaisons entre ses fonctions sont transparentes à l'utilisateur opérationnel, qui travaille alors selon des processus métiers transverses* ». Ses différentes définitions mettent l'accent sur l'intégration de plusieurs fonctions de l'entreprise. La plupart des définitions font implicitement ou explicitement référence à l'unicité du système (Brown, 2001; Deloitte-Consulting, 1999; Lequeux, 2002). La définition de Deloitte Consulting (1999) met de l'avant le caractère instantané des traitements (production et accès à l'information en temps réel). Uwizeyemungu (2008), note que les systèmes de gestion intégrés d'information et de communication connaissent une évolution inestimable et sont adoptés par les entreprises aux contextes organisationnels variés.

1.3. Adoption de système intégré d'information et de communication

Les psychologues sociaux ont fait prendre conscience que pour favoriser l'acceptation d'un produit, il faut s'intéresser aux intentions d'usage des utilisateurs : diffusion des innovations par Rogers (1995 et 2003), la théorie de l'action raisonnée (TAR) par Fishbein & Ajzen, (1975), théorie du comportement planifié (TCP) par Ajzen (1985; 1991), théorie sociale cognitive par Bandura (1977). Toutefois, la TAR et la TCP sont régulièrement utilisées par les chercheurs actuels dans le domaine des TIC, en particulier pour expliquer les comportements d'adoption d'une technologie (Kao et al., 2009 ; Yuen et Ma, 2008; Ndubisi, 2004 ; Moore et Benbasat, 1991). Bien que n'ayant pas été spécifiquement élaborées pour étudier le contexte particulier du recours aux technologies, ces approches psychosociales constituent les fondements théoriques qui ont permis à d'autres chercheurs de construire des modèles explicatifs de l'acceptation des technologies (Nucci-Finke, 2015).

Le modèle MAT a pour finalité de prédire l'utilisation d'une technologie. Pour y parvenir, il est construit à partir des perceptions de l'utilisateur qualifiées, d'utilité perçue et de facilité perçue. Ce modèle a été l'objet de nombreuses modifications (King et He, 2006). Celles-ci ont conduit à l'introduction de composantes non sociales et sociales afin de maximiser la prédiction de la facilité d'usage perçue et d'utilité perçue (Lee, Kozar et Larsen, 2003). Au final, ce modèle intègre des composantes de plus en plus éloignées des aptitudes des utilisateurs ou de ce qui relève des caractéristiques propres à la technologie (Pasquier, 2012). Il prend en compte des composantes qui relèvent d'éléments subjectifs (attitude, croyances) ou du contexte social dans lequel se déploie la technologie envisagée. Ainsi, les deux nouvelles versions du MAT, le MAT2 (Venkatesh et Davis, 2000) et le MAT3 (Venkatesh et Bala, 2008) s'orientent vers des modifications intégratives de la prise de décision de l'utilisateur face à l'utilisation d'une technologie, en prenant appui sur le travail d'autres chercheurs proposant un certain nombre de facteurs complémentaires au modèle initial (Lee, Kozar et Larsen, 2003).

Selon, Marchand (2009), des recherches sur les SI, il apparaît à cet effet deux courants : le courant de l'adoption des technologies d'information ou des systèmes d'information et le courant de leur succès. L'un (l'adoption de la technologie) s'intéresse à la psychologie des individus par rapport à la technologie : perception, aspects cognitifs, affectifs et les intentions des individus. Ce courant se base sur les théories psychosociales du comportement individuel (Fishbein et Ajzen, 1975 ; Triandis, 1980). Le modèle d'acceptation de la technologie (MAT) de Davis (1989) et de Davis et al., (1989), ressort de ce courant (Marchand, 2009). L'autre (succès des SI), ressort les impacts individuels et organisationnels du système et de l'information qu'il génère : le modèle de succès des SI (MSSI) de DeLone et McLean (1992). Le MAT et le MSSI fournissent des représentations et des explications largement acceptées et validées du phénomène d'utilisation des SI (Marchand, 2009 ; Baudet, 2019). C'est pourquoi, nous nous en sommes intéressés dans cette recherche.

Les modèles MAT2 et MAT3 partent du principe que la prise de décision de l'utilisateur est le résultat de processus dont les effets sont médiatisés par les croyances clés déjà développées dans le MAT1, que sont l'utilité perçue et la facilité d'usage perçue (Davis, Bagozzi et Warshaw, 1992). L'utilité perçue et la facilité d'usage perçue reflètent respectivement les sources de deux aspects motivationnels : la motivation extrinsèque et intrinsèque. Le MAT 2 (Venkatesh et Davis, 2000) est l'objet du développement des processus liés à la motivation

extrinsèque et le MAT3 (Venkatesh et Bala, 2008) est l'objet du développement des processus liés à la motivation intrinsèque.

Des études ont validé l'utilisation des MAT afin d'expliquer l'adoption de différentes technologies de l'information dans des contextes variés (Adams, Nelson et Todd, 1992; Chau, 1996; Davis, Bagozzi et Warshaw, 1989; Lederer et al., 2000; Szajna, 1996; Venkatesh et Davis, 2000 ; Baile, 2005 ; Marchand, 2009 ; Pasquier, 2012 ; Nucci-Finke, 2015, Bobillier-Chaumon, 2016). L'analyse des différentes variables externes prises en compte dans ces différentes applications du MAT 3 permet d'identifier trois grandes catégories de variables explicatives (Baile, 2005) :

- la première catégorie réunit des caractéristiques relatives à l'individu (âge, sexe, poste, formation, expérience, aptitude à la saisie, anxiété informatique, niveau d'étude, etc.) qui peuvent influencer ses croyances et son acceptation des TIC.

Cette première catégorie conduit à l'hypothèse suivante:

H1- La contradiction entre l'immatérialité des transactions numériques et la matérialité de l'oralité et de l'écriture des transactions influencerait l'intégration du système d'informations des SFD.

- la deuxième catégorie est composée de variables du contexte organisationnel de l'utilisateur qui peuvent améliorer ses perceptions de la TI et augmenter la probabilité de son utilisation (soutien des dirigeants, de l'infocentre, influence sociale, politique informatique...).

Ulrich et Chacko, (2005) abordent l'accompagnement étatique et institutionnel dans l'intégration du système d'informations des SFD (Dès lors l'hypothèse suivante est formulée :

H2- La faiblesse de l'accompagnement étatique et institutionnel influencerait l'adoption d'un SIIOC¹ dans les SFD.

- la troisième catégorie, regroupe les variables relatives à la technologie (fonctionnalité, qualité, adéquation tâche/technologie, etc.).

Diagne et Birba, (2007) précisent que l'utilisation des Systèmes intégrés dans un pays repose sur le niveau des TIC de ce pays. Il en découle l'hypothèse suivante :

H3- Le niveau de couverture des infrastructures préalables, pour assurer une accessibilité fluide des informations (disponibilité de l'électricité, disponibilité de connexion), influencerait l'intégration du système d'informations des SFD.

¹ SIIOC : Système Intégré d'Information Orienté Client

2. Méthode (approche) et matériel (moyens techniques)

2.1. Positionnement épistémologique et méthodes de collecte des données

Dans le cadre de cette recherche, nous voulons aboutir à des résultats objectifs, tout comme dans le positivisme. La réalité est constatable, nous en sommes indépendants et ne pouvons pas l'influencer : les SFD n'ont pas un système intégré pour relier leurs différents agences et points de présence. C'est une réalité qui ne dépend pas de nous. Toutefois, nous sommes conscients que cette réalité est imparfaitement appréhendable (Gavard-Perret, 2012 ; Cherkaoui et Haouata, 2017). Puisque, ces réseaux offrent des services de transfert d'argent (Instant Money Transfer, Monney gramm, ...). C'est aussi une réalité indépendante du chercheur. Mais ces produits de transfert fonctionnent sous un système intégré (même si, ce SI provient des Opérateurs de Téléphonie Mobile). D'où, le positionnement post-positiviste a été retenu. Le post positivisme ou positivisme aménagé ou réaliste au sens de Miles et Huberman (2003), tenant compte des contingences reconnues de la recherche dans les organisations est bien indiqué. Du moment, où nous nous positionnons dans un paradigme post-positiviste qui place le chercheur dans une posture de réaliste critique, une méthodologie mixte a été adoptée. La collecte des données est donc faite suivant une méthodologie mixte. L'approche mixte peut amener à faire du quantitatif dans une perspective exploratoire (Johnson et Onwuegbuzie, 2004). De même, des recherches qualitatives peuvent être non exploratoires mais plutôt confirmatoires (Trudel, Simard & Vonarx, 2007). Ainsi, une approche quantitative exploratoire par questionnaire (afin de faire émerger les mots clés et les facteurs clés des freins à l'appropriation d'un SIIOC par la cible des SFD) et une approche qualitative confirmatoire par entretien (afin de confirmer ou d'infirmer les hypothèses de recherche) ont été adoptées. Ces deux approches sont précédées d'une approche documentaire exploratoire (afin de cerner les réalités de chaque SFD et d'élaborer les propositions de recherche).

2.2. Population mère et échantillons

La taille de la population mère s'élève à 2164200 individus (ANSSFD, 2022), c'est-à-dire tous les clients des SFD au 31/12/2021. L'échantillon a été constitué de façon raisonnée en l'occurrence en fonction du nombre de points de présence des SFD les plus représentatifs. Les IMC constituent la forme d'organisation institutionnelle dominante de la microfinance (78% des dépôts). La Faïtière des Caisses d'Epargne et de Crédit Agricole Mutuel (FECECAM, 136 caisses et 1101765 clients), le Réseau National des Caisses villageoises Autogérés (RENACA, 33 caisses et 135767 clients) et l'Union Nationale des Caisses Rurales d'Epargne

et de Prêt (UNACREP, 69 caisses et 75251 clients) sont retenus (238 caisses). Au niveau des ICD (51,75 % des crédits), PADME (46 caisses et 88 300 clients), Vital Finance (37 caisses et 29 162 clients), ACFB (17 caisses et 17637 clients) sont les plus représentatifs (100 caisses). Il en est de même pour PEBCo (48 caisses et 181212 clients), SIAN'SON (31 caisses et 65 362) clients et ALIDE (14 caisses et 95821 clients) au niveau des ONG à volet microfinance (93 caisses). Les SFD de type société (1% de clients et 1% de dépôts) ne sont pas pris en compte. La technique d'échantillonnage utilisée est celle fondée sur le jugement de l'enquêteur en ce qui concerne l'approche quantitative. Ce type d'échantillonnage est représentatif, dans la mesure où le chercheur, interroge les individus les plus susceptibles d'éclairer et d'apporter une information pertinente sur le problème à résoudre (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 2010). Cette technique a été mobilisée compte tenu des objectifs de la présente recherche et des orientations du chercheur (Kinnen et Taylor, 1987). Dès lors, cinq (5) clients ont été retenus par point de présence des SFD les plus représentatifs. Ainsi, la taille de l'échantillon est de 2155 individus, c'est-à-dire 431X5. De même, les différentes catégories socio-professionnelles et la situation géographique des clients ont été prises en compte.

En ce qui concerne l'approche qualitative, l'accent est mis sur les rapports entre l'échantillon et l'objet plus que sur les règles techniques d'échantillonnage (Pires, 1997). Dès lors, la taille de l'échantillon retenue est de 18 clients, à raison de deux (2) clients par SFD représentatif. La technique d'échantillonnage fondé sur le jugement de l'enquêteur, a été, de nouveau, mobilisée à cet effet.

2.3. Méthodes de traitement et d'analyse des données collectées

Le dépouillement et le traitement des résultats de l'approche quantitative ont été effectués dans Amos SPSS 23. L'analyse quantitative est réalisée à travers le test de chi-deux et le V de Cramer. Le Khi2 indique l'existence d'une liaison entre les deux variables. Alors que le V de Cramer reflète l'intensité de cette liaison.² Le degré de liberté (ddl) a été pris en compte dans l'appréciation. Plus V est proche de zéro, plus il y a indépendance entre les deux variables étudiées. Si V est égal à 1, il y a de complète dépendance.

L'analyse des données qualitatives recueillies, s'est appuyée sur l'analyse de contenu. La traduction et la transcription mot à mot des propos, sans déformation du contenu nous a permis d'avoir un verbatim qui conserve l'authenticité du discours des clients interviewés.

² <https://www.modalisa.com/logiciel/modalisa/support/lexique/test-v-cramer/> consulté le 22/06/2023 à 10h26

3. Résultats de la recherche

Les caractéristiques des répondants ont été présentées afin d'avoir une idée sur la structure de la cible des SFD.

3.1. Caractéristiques des répondants, test de fiabilité et de validité

3.1.1. Caractéristiques des répondants

Sur les 2155 questionnaires distribués, 1530 ont été récupérés soit un taux de récupération de 71%. Sur les 1530 récupérés, 113 ont été mal remplis ou inexploitable. C'est donc par rapport au reste, soit 1416 que les résultats ont été présentés. Les catégories socio-professionnelles (Tableau 1) au-dessus de la moyenne (10%) sont les revendeurs/commerçants (30%), les cultivateurs/ jardiniers (17%), les artisans (15%) et les salariés (12%). La cible des SFD (tableau 2), en tenant compte de la moyenne (25%), se dénombre beaucoup dans les villages (40%) et zones reculées (32%).

3.1.2. Test de fiabilité et de validité

Un test de fiabilité et de validité a été effectué à travers le calcul du χ^2 , le ddl et l'intervalle de confiance par rapport à la CSP et à la localité (Tableau 1).

Tableau N°1 : Fiabilité et validité des CSP

Catégories socio-professionnelles	Nb. cit.	Intervalles de confiance
Ménagères	99	5,67% < 6,99 < 8,31%
Retraités	28	1,26% < 1,98 < 2,70%
Ouvriers	57	3,01% < 4,03 < 5,05%
Religieux/Evangélistes	85	4,77% < 6,00 < 7,23%
Artisans	212	13,12% < 14,97 < 16,82%
Professions libérales	71	3,88% < 5,01 < 6,14%
Cultivateur/Jardiniers	241	15,07% < 17,02 < 18,97%
Revendeurs/Commerçants	425	27,63% < 30,01 < 32,39%
Salarié du public /Salarié du privé	170	10,32% < 12,01 < 13,70%
Elèves/Etudiants	28	1,26% < 1,98 < 2,70%
TOTAL OBS.	1416	

Source : Résultat de l'analyse des données (juillet, 2023)

La différence avec la répartition de référence est très significative. $\chi^2 = 981,13$, ddl = 9, 1-p = >99,99%. Le χ^2 est calculé avec des effectifs théoriques égaux pour chaque modalité. L'intervalle de confiance à 95% est donné pour chaque modalité.

Tableau N°2: Fiabilité et validité des Localités

Localités	Nb. cit.	Intervalles de confiance
Centres villes	269	16,96% < 19,00 < 21,04%
Zones reculées	453	29,57% < 31,99 < 34,41%
Villages	566	37,42% < 39,97 < 42,52%
Quartiers périphériques	128	7,55% < 9,04 < 10,53%
TOTAL OBS.	1416	

Source : Résultat de l'analyse des données (juillet, 2023)

La différence avec la répartition de référence est très significative. $\chi^2 = 319,34$, ddl = 3, 1-p = >99,99%. Le χ^2 est calculé avec des effectifs théoriques égaux pour chaque modalité. L'intervalle de confiance à 95% est donné pour chaque modalité.

3.2. Mise en évidence des liens de dépendance

Le tableau 3, ci-dessous ressort les liens, l'intensité et le degré de liberté.

Tableau N°3: Test de dépendance

Variables	Khi ²	V de Cramer	Dd	1-p	Dépendance
utilité par CSP	13,26	0,23%	36	0,02%	pas significative
utilité par localités	8,28	0,19%	12	23,70%	pas significative
facilité par CSP	64,34	1,14%	36	99,75%	très significative
facilité par localités	48,23	1,14%	12	99,99	très significative
intention par CSP	103,1	1,82%	36	99,99%	très significative
intention par localités	23,21	0,55%	12	97,40%	Significative
Infrastructure par CSP	62,26	1,10%	36	99,58%	très significative
Infrastructure par localités	54,96	1,29%	12	99,99%	très significative
Immatérialité par CSP	86,07	1,52%	36	99,99%	très significative
Immatérialité par localités	20,01	0,47%	12	93,31%	peu significative
Accompagnement par CSP	58,07	1,03%	36	98,87%	Significative
Accompagnement par localités	15,47	0,36%	12	78,31%	pas significative

Source : Résultat du test de dépendance (juillet, 2023)

4. Discussion des résultats et implications de la recherche.

La discussion a été descriptive et analytique, pour aboutir aux implications théoriques, conceptuelles, méthodologiques et managériales.

4.1. Discussion descriptive par rapport aux paramètres de position

Si l'on sait que même si un individu n'apprécie pas une solution, il l'utilisera s'il la perçoit comme utile et utilisable (Davis, 1989 ; Venkatesh, 2000 ; Davis et Venkatesh, 2000 ; Venkatesh et Bala, 2008, Jabraoui & Rais, 2024). La clientèle des SFD perçoit l'utilité de la mise en place d'un SIIOC. Elle n'en perçoit pas la facilité d'usage. En effet, cette clientèle est hétéroclite, se dénombre dans toutes les catégories socio-professionnelles et réside un peu partout, du village à la ville. C'est ce qui justifierait la faiblesse de la facilité d'usage perçue. D'ailleurs, l'entretien réalisé auprès d'un échantillon des clients, il ressort davantage : « *votre système là, est déjà compliqué pour moi, hein* » tels sont les propos d'un client paysan. Néanmoins, la perception de la facilité est tout autant positive que celle de l'utilité. La simplicité de la technologie et sa facilité d'utilisation sont déterminants dans le comportement d'adoption (Hanafizadeh et al., 2014). Le développement et la mise en place des SI appropriés, faciles d'usage influencent son utilisation (Jabraoui & Rais, 2024). Pourtant, malgré la perception positive de l'utilité et de la facilité d'usage d'un SIIOC par la cible des SFD, l'intention d'en faire usage est défavorable. Un nouveau système engendrait des coûts supplémentaires aux clients. De même, le SIIOC peut les soumettre au risque de vol et les expose au risque de coupure électrique et d'indisponibilité de la connexion Internet. C'est le point de vue des clients. C'est pourquoi, ils n'en sont pas favorables pour le moment : « *bien sûr je peux utiliser votre SIIOC, si vous êtes sûrs qu'on ne sera pas confronté aux problèmes de « la connexion ne passe pas, ou bien il y a coupure d'électricité* » disait un client. Et à un autre de dire : « *les inconvénients que vous-mêmes aviez identifiés seront là et vous voulez qu'on l'utilise, non je ne suis pas encore prêt pour le moment* ». Néanmoins de façon détaillée par localités et par CSP, l'on note des avis favorables. Selon Gnansounou (2010), la localisation géographique, l'âge, la taille, mais aussi les caractéristiques des principaux actionnaires (niveau d'instruction et niveau de connaissance de l'utilisation de l'outil informatique) constituent des facteurs significatifs de l'adoption des TIC au Bénin. Nous en déduisons donc que la facilité d'usage peut, ne pas être perçue, mais l'individu peut utiliser un système si ce dernier ne lui présente aucun inconvénient. Les inconvénients dans le cadre de cette recherche sont dus à l'insuffisance des infrastructures (connexion Internet et la disponibilité de l'électricité). L'expérience augmente l'assurance de la sécurité (Mcknight et al., 2002) donc le risque de vol peut être écarté par l'expérimentation progressive du système. La cible des SFD reconnaît, majoritairement, que l'insuffisance d'infrastructures ne leur favorise pas l'appropriation d'un SIIOC. D'ailleurs, Dakpo et al., (2008) ont noté que le

déficit infrastructurel au niveau des équipements et connectivité constitue un frein à l'appropriation des TIC en éducation au Bénin. Alors que, pour Li et al., (1999), l'utilisation des TIC nécessite certaines conditions dont la suffisance des infrastructures matérielles et logicielles. Le χ^2 est respectivement 62,26 et 54,96 par CSP et par localités. Le V de Cramer en est respectivement de 1,10% et 1,29%. Dès lors, l'hypothèse (H3) est confirmée : le niveau de couverture des infrastructures préalables, pour assurer une accessibilité fluide des informations (disponibilité de l'électricité, disponibilité de connexion), influence l'intégration du système d'informations des SFD. Ce résultat suit la même logique que celui de FAMBEU (2016, pp. 18-19) « ...la dotation d'équipements et d'infrastructures (électricité, connexion Internet à haut débit, etc.) facilitant l'adoption des TIC dans les zones géographiques isolées, ... » constitue un moyen facilitant l'appropriation des TIC. A cela s'ajoute la conviction des clients face à l'immatérialité des transactions. Les clients préfèrent la transcription de l'opération dans leur livret de compte et sur la fiche de position tenue dans leur agence séance tenante. Tel n'est pas le cas avec le SIIOC. L'opération peut être positionnée séance tenante sur le livret de compte mais pas sur la fiche de position qui est à l'agence du client. Les professions libérales, les retraités, les religieux/évangélistes et les salariés ne perçoivent pas l'influence de l'immatérialité des transactions sur l'appropriation d'un SIIOC. Il en est de même dans les centres villes. C'est le contraire au niveau des zones reculées et village. Ces localités tiennent à ce que, toute opération effectuée, soit à la fois, consignée dans leur livret d'épargne et sur la fiche de position manuelle, tenue par l'agence. La dépendance est très forte et la liaison très significative en fonction des CSP ($\chi^2 = 86,07$ et V de Cramer = 1,52%). D'où l'hypothèse 1 (H1) est confirmée : la contradiction entre l'immatérialité des transactions numériques et la matérialité de l'oralité et de l'écriture des transactions influence l'intégration du système d'informations des SFD. En effet, les retours d'expériences partagées entre les membres (personnel entre eux, clients entre eux) favorisent l'usage de la technologie dans tout contexte (Azzouz et Bidan 2013). Quant à la deuxième hypothèse de recherche (H2) relative à la faiblesse de l'accompagnement étatique et institutionnel, elle n'est pas confirmée ($\chi^2 = 15,47$; V de Cramer = 0,36% par localités) même si la liaison est significative au niveau des CSP ($\chi^2 = 58,07$; V de Cramer = 1,03%). L'influence de la faiblesse d'accompagnement étatique est insignifiante dans l'appropriation d'un SIIOC. Car les clients, n'ont trouvé aucun inconvénient à cela : « *le travail de l'Etat serait l'extension des réseaux d'électricité et d'Internet* » disait un commerçant. L'hypothèse (H2) est donc rejetée. Néanmoins, l'accompagnement étatique est capital et urgent afin de

pallier au déficit d'appropriation de la technologie (Dakpo et al., 2008, Fambeu, 2016). La politique étatique peut influencer l'adoption des TIC (Ulrich et Chacko, 2005). Le taux moyen d'électrification nationale est de 42% en 2021³. Notons que le gouvernement est à 41,73 % de réalisation dans le cadre du Projet d'électrification rurale (Peru) de 233 localités à mi-mai 2023⁴, alors que les populations rurales représentent plus de 57% de la population totale. Le taux de pénétration de l'Internet est de 69% en 2022 (ARCEP, 2022). Le taux de croissance entre 2013 et 2022 s'élève à 364,35% avec une évolution moyenne annuelle simple de 42,21%. L'Etat, à travers Bénin Télécoms Infrastructure, continue son projet d'extension de la fibre optique dans toutes les 77 communes du Bénin. Au 31/12/2022, 70 communes sont déjà reliées au réseau de la fibre optique (ARCEP, 2022). Ces différentes statistiques, témoignent de la possibilité d'appropriation des systèmes intégrés d'information et de communication dans tous les secteurs d'activités au Bénin, notamment celui des SFD. Selon le Groupe de Réflexion sur la Vision du Secteur de l'Energie Electrique (GRVSE), l'objectif d'électrification est de 95% dans les zones urbaines et de 65% dans les zones rurales d'ici 2025⁵.

4.2. Implications de la recherche

Cette recherche s'insère dans la problématique de viabilisation et de pérennisation des IMF, mais en termes d'acceptation de la technologie et non plus en termes de gestion des crédits et de la trésorerie. Il est novateur, eu égard au contexte et au type d'organisation. En effet, la densité d'une faitière pourrait dénaturer la micro-finance, notamment, en introduisant des contraintes bureaucratiques propres à limiter la proximité (spatiale, mentale et sociale) de la micro-finance et de sa cible. Proximité qui constitue l'une des spécificités de ce type d'intermédiation financière. Un SIOC améliore la qualité relationnelle des SFD avec leur cible. La qualité relationnelle favorise la fidélité des clients (Coulibaly & Kone, 2024). Etant donné la combinaison des TIC et des systèmes financiers décentralisés, l'objet de la recherche, à lui tout seul, porte un triple enjeu : celui de croissance et d'émergence des pays africains, celui d'inclusion financière des exclus des systèmes bancaires classiques, ainsi que celui de la satisfaction des besoins spécifiques d'une clientèle parfois très pauvre. Cette clientèle peut être dispersée sur l'étendue d'un territoire rural aux distances rallongées par la

³ <https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/EG.ELC.ACCS.ZS?locations=BJ> consulté le 31 juillet 2023 à 14h15

⁴ <https://lanation.bj/articles/projet-deelectrification-rurale-au-benin-le-taux-dexecution-physique-saffiche-a-4173> consulté le 26 juillet 2023 à 9h23

⁵ <http://www.se4all.ecreee.org/node/15> consulté le 07 juillet 2023 à 16H21

faible qualité des moyens de transport et une infrastructure technologique tantôt non adéquate, tantôt non fonctionnelle. En outre, l'intérêt de cette recherche réside également dans le fait qu'elle se focalise sur un thème qui reste encore, et pour longtemps, d'actualité via la TA.

La présente recherche en s'appuyant sur les modèles TAM 3 (Venkatesh et Balla, 2008), montre que l'acceptation et l'usage d'une technologie ne dépend pas seulement des acteurs internes à l'organisation mais aussi de sa cible et de son environnement. Elle met en lumière d'autres variables externes que sont : infrastructure insuffisante pour assurer une accessibilité fluide des informations (coupure électrique, problèmes de connexion Internet), faible capacité de certains clients à l'utiliser (clients ruraux et peu alphabétisés). De même, les TAM ont identifié des facteurs influençant l'utilité perçue que sont : le volontariat, les normes subjectives, l'image, la pertinence de l'emploi, la qualité de sortie et la démonstration d'un résultat tangible (Venkatesh et Davis, 2000, Venkatesh et Bala, 2008). Cette recherche en a identifié d'autres pouvant influencer l'utilité la facilité d'usage perçues : la localisation géographique, la catégorie socio-professionnelle de la cible et l'ancienneté du personnel.

Conclusion

L'utilisation des TIC pour la collaboration en réseau nécessite un dispositif technologique, matériel et logiciel par les membres du réseau (Holohan, 2003 ; Kumar et al., 1997; De Vries et al., 1995), une habilité d'utilisation des TIC, une interaction entre les membres et des formations numériques (TAKEUDO DJOFANG L. & al., 2023). L'objectif de cette recherche a été d'explorer les contraintes exogènes à l'intégration du système d'information des SFD. A cet effet, une approche mixte a été adoptée (quantitative exploratoire et qualitative de confirmation). Les résultats analysés révèlent que la cible des SFD est réticente par rapport à l'immatérialité des transactions numériques. De même, l'adoption d'un SIIOC dans les SFD dépend du niveau de couverture des infrastructures préalables, pour assurer une accessibilité fluide des informations (disponibilité de l'électricité, disponibilité de connexion). L'influence de l'accompagnement étatique et institutionnel n'est pas significative dans l'utilisation d'un système intégré d'information orienté client.

L'utilité d'usage et la facilité d'usage d'un SIIOC, perçues par la cible de l'organisation sont influencées par la localisation géographique et par la catégorie socio-professionnelle de la cible. La généralisation des conclusions de la présente recherche est plausible au secteur de la micro finance à l'exception des sociétés de micro finance. Elle laisse place à des recherches sur la mise en place d'une base de données dynamique commune des différentes IMF du Bénin et ensuite celles de la sous-région ouest africaine.

BIBLIOGRAPHIE

ADAMS, D.A., NELSON, R.R. et TODD, P.A. (1992), « Perceived usefulness, ease of use and usage of information technology: A replication », *MIS Quarterly*, Vol.16, n°2, pp.227-247.

AJZEN, I. (1985), « From intentions to actions : A theory of planned behavior », In J. Kulh & J. Beckman (Eds), *Action-control : From cognition to behavior*, Heidelberg, Springer, pp. 11-39.

AJZEN, I. (1991), « The theory of planned behavior », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, n° 50, pp.179-211.

AKOMEA-BONSU, C. (2012), « The impact of Information and Communication Technologies (ICT) on Small and Medium Scale Enterprises (SMEs) in the Kumasi Metropolis, Ghana, West Africa », *European Journal of Business and Management*, vol.4, n°20, pp. 152-158.

ANSSFD (2022), *Annuaire 2021 des Systèmes Financiers Décentralisés : Bénin*, éditions 2022.

AUBERT, B., COHENDET, P., DA SILVA, L., GRANDADAM, D., GUIMARON, J., MONTREUIL, B. (2010), *L'innovation et les technologies de l'information et des communications*, Montréal, HEC, Centre sur la productivité et la prospérité.

AZZOUZ, M. et BIDAN, M. (2013), « Le rôle de la formation dans l'acceptation de l'intranet 2.0 : le cas d'un établissement bancaire français », *Vie & sciences de l'entreprise*, 2013/3 (N° 195 - 196), pp.164-196. DOI 10.3917/vse.195.0164

BACHA, R. (2002), *De la gestion des données techniques pour l'ingénierie : Référentiel du domaine et cadre méthodologique pour l'ingénierie des systèmes d'information techniques en entreprise*, Thèse de doctorat en Productique-Génie industriel, Paris, Ecole Centrale Paris.

BAH, A. A. (2012), *La Micro Finance en Guinée: Articulations entre finance formelle et informelle et lutte contre la pauvreté au Fouta Djallon*, Thèse de doctorat, Études rurales en sciences du développement, Toulouse, Université Toulouse 2.

BAILE, S. (2005), « L'approche comportementale de l'évaluation des systèmes d'information : théories et taxonomie des modèles de recherche », *Communication au congrès de l'AIS*, Lille.

BAKKER, A. R. et LEGUIT F. A. (1999), « Evolution of an integrated HIS in the Netherlands », *International Journal of Medical Informatics*, Vol.54, n° 3, pp.209-224.

BANDURA, A. (1977), «Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change». *Psychological review*, Vol.84, n°2, pp.191-215.

BASANT, R., COMMANDER, S., HARRISON, R. et MENEZES-FILHON, N. (2011), «ICT and Productivity in Developing Countries: New Firm Level Evidence from Brazil and India », *IZA Discussion Paper*, n°2294.

BASHSHUR, R.L., SANDERS, J. et SHANNON, G.W. (1997). *Telemedicine : Theory and practice*, Springfield, Charles Thomas.

BAUDET, C. (2019), *L'évaluation de l'efficacité des systèmes d'information : des situations normales aux situations extrêmes*, Thèse de Doctorat en sciences de gestion, Université Jean Moulin - Lyon 3, <http://www.theses.fr/2019LYSE3038>

BCEAO, 2019. Rapport sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA au cours de l'année 2018, Juillet, pp. 5-28.

BERKCHI, F. (2024) « Les nouvelles technologies de l'information et de la communication au service du notariat », *Revue Internationale du chercheur* « Volume 5 : Numéro 3 », pp : 1022-1044

BIDAN, M. et GODE, C. (2018), *Management des SI*, Vuibert, Paris.

BOBILLIER-CHAUMON, M-E. (2016), «L'acceptation située des technologies dans et par l'activité : premiers étayages pour une clinique de l'usage », *Psychologie du travail et des organisations*, Elsevier Masson, 22 (1), <10.1016/j.pto.2016.01.001>. <halshs-01425813>.

BOTTA-GENOULAZ, V. (2005), *Habilitation à diriger les recherches, principes et méthodes pour l'intégration et l'optimisation du pilotage des systèmes de production et des chaînes logistiques*, Lyon , Institut National des Sciences Appliquées de Lyon.

BROWN, J. (2001), « Sobeys tires SAP over ERP debacle », *Computing Canada*, 27(3), pp.1-2.

CHABOSSOU, A. F. (2017), «Effets des technologies de l'information et de la communication sur la croissance économique du Bénin», *Revue "Repères et Perspectives Economiques"*, 02 / 2ème semestre 2017.

CHAU, P.Y.K. (1996), «An empirical assessment of a modified Technology Acceptance Model », *Journal of Management Information Systems*, 13 (2), pp. 185-204. CHERKAOUI, A. et HAOUATA, S. (2017), « Eléments de réflexion sur les positionnements épistémologiques et méthodologiques en Sciences de Gestion », *Revue Interdisciplinaire*, Vol.1, n°2, pp.1-20, janvier.

CHERKAOUI, A. et HAOUATA, S. (2017), « Eléments de réflexion sur les positionnements épistémologiques et méthodologiques en Sciences de Gestion », *Revue Interdisciplinaire*, Vol.1, n°2, pp. 1-20, janvier.

CHRISTEN, R. P., ROSENBERG R. et JAYADEVA, V. (2004), « Institutions financières poursuivant un "double objectif de résultat" : implications pour l'avenir de la microfinance ». *Études spéciales*, n° 8, CGAP, Washington DC, juillet.

COULIBALY. I. & KONE. S. (2024) « Le rôle de la qualité relationnelle dans le rapport entre la perception de la qualité des services et la fidélité des clients bancaires en contexte ivoirien », *Revue Française d'Économie et de Gestion* « Volume 5 : Numéro 9 » pp : 460-480.

CRACKNEL, D. (2004), *Electronic Banking for the Poor Panacea Potential and Pitfalls*, MicroSave, September.

DAKPO, P.C., AKOUETE-HOUNSINO, F., et AZONHE, T. (2008), «L'intégration des TIC dans l'enseignement : quelles perspectives pour l'école béninoise ? » in K. Toure, T.M.S. Tchombe, et T. Karsenti (Eds.), *ICT and Changing Mindsets in Education*, Bamenda, Cameroon: Langaa; Bamako, Mali: ERNWACA / ROCARE.

DAVIS, F.D. (1989), «Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology», *Management Information System*, Quarterly, septembre, pp.319-340

DAVIS, F.D., BAGOZZI, R.P. et WARSHAW; P.R. (1989), «User acceptance of computer technology : A comparison of two theoretical models», *Management Science*, 35 (8), pp.982-1003.

DELOITTE CONSULTING. (1999), *ERP's second wave : Maximizing the value of ERPenabled processes*, Atlanta, Deloitte Consulting.

DeLONE, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update, *Journal of Management Information Systems*, 19, pp.9-30.

De COURCY, R. (1992), « Les systèmes d'information en réadaptation », *Réseau international CIDIH et facteurs environnementaux*, Québec, vol.1-2, n°5.

De ROSNAY, J. (1975). *Le macroscope*, Paris, éditions du seuil.

De Vries, H., Backbier, E., Kok, G., & Dijkstra, M. (1995). The impact of social influences in the context of attitude, self-efficacy, intention and previous behavior as predictors of smoking onset. *Journal of Applied Social Psychology* , 3, 237-257.

DIAGNE, A. et BIRBA, O. (2007), « Les déterminants de l'adoption d'Internet en Afrique : Cas de 17 pays sub-sahariens », *Consortium pour la recherche économique et sociale (CRES)*, Dakar, Université Cheikh Anta Diop.

DUBARRY, P., et VIRGINIE, B. (1999), *Retour d'expérience ERP*, récupéré sur www.cigref.fr.

DUFLO, E. (2009), « The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation », Massachusetts Institute of Technologie, Poverty Action Lab, 40 p

FAMBEU, A.H. (2016), « Déterminants de l'adoption des TIC dans un pays en développement : une analyse économétrique sur les entreprises industrielles au Cameroun », *Région et Développement*, n°43-2016.

FISHBEIN, M. ET AJZEN, I. (1975), *Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA : Addison-Wesley.

FMI, (2016), *Questions générales relatives au Bénin*, Rapport du FMI No. 16/7, Préparé par Qiang Cui, Christine Dieterich, et Rodolfo Maino, Washington, D.C.

GAUTHY-SINÉCHAL, M. et VANDERCAMMEN, M. (2010), *Etudes de marchés. Méthodes et outils*, 3e édition, Bruxelles, de boeck.

GAVARD-PERRET, M-L., GOTTELAND, D., HAON, C. et JOLIBERT A. (2012), *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion*, Montreuil, Pearson.

GNANSOUNOU, S.U. (2010), « *Utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans les Entreprises Béninoises : Niveau d'Adoption et Effets sur la Performance* », Projet de Renforcement des Capacités en Conception et Analyse des Politiques de Développement, Document de Travail n°005/2010.

GODONOU B.T. (2019), « Exploration quantitativo-qualitative de la trajectoire appropriative d'un système intégré d'information orienté client (SIIOC) par le personnel du réseau FECECAM », dans *Actes du VII ième colloque des sciences, cultures et technologies : La valorisation des résultats de recherche et de l'innovation technologique, un facteur de développement des nations*, Campus Universitaire d'Abomey-Calavi, septembre, pp.115-127.

GUERIN, I. (2002). « Les sommets mondiaux du microcrédit : Où en est-on cinq ans après ? », *Revue Tiers Monde*, T XLIII, n°172, pp.867-877.

GUTIERREZ, L.H. (2011). « ICT and labor productivity in Colombian manufacturing industry », in Vergara, S., Rovira, S. and Balboni, M., *ICT in Latin America: A Microdata Analysis*, ECLAC - United Nations, and MPRA Paper No. 34598.

GRIMSON, J., GRIMSON, W. et HASSELBRING, W. (2000), *The SI challenge in health care*, ACM Press.

HAFIDE , O., ZENJALI , Y. ., LAFRAXO, Y. ., & ZITOUNI, A. (2023). Évaluation de l'acceptabilité des TI par les professionnels : Etude empirique en utilisant la méthode Delphi Proposition d'un modèle intégré UTAUT et TTF. *African Scientific Journal*, 3(16), 831. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7775132>

HANAFIZADEH, P., BEHBOUDI, M., KOSHKASARAY, A. A., TABAR, M. J. S.(2014), "Mobile-banking Adoption by Iranian Bank Clients", *Telematics and Informatics*, Vol.31, n°1, pp. 62-78.

HOLOHAN, A. (2003), « Cooperation and Coordination in an International Intervention: The Use of Information and Communication Technologies in Kosovo», *The Massachusetts Institute of Technology Information, Technologies and International Development*, Vol.1, n°1.

HOUNDALIDJI , Y. H. E., & OUMA , H. (2022). Contraintes financières et attitudes d'investissement : cas des PME béninoises. *International Journal of Strategic Management and Economic Studies (IJSMES)*, 1(4), 927–949. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7255044>

IVATORY, G. (2006), *Using Technology to Build Inclusive Financial Systems*, CGAP Focus Note 32, January, Washington DC: CGAP.

JABRAOUI. S. & RAIS. J. (2024) « L'alignement stratégique des SI et son impact sur leur performance dans un contexte de fusion universitaire », *Revue Française d'Économie et de Gestion* « Volume 5 : Numéro 9 » pp : 385- 411.

JAWADI, N. (2014), « Facteurs-clés de l'adoption des systèmes d'information dans la grande distribution alimentaire : une approche par l'UTAUT », *Working Paper, working Paper Series*, Ipag Business School.

JEBLI, A. (2012), *Déterminants de la performance des institutions de microcrédit au Maroc : Une Analyse par les données de panel (2003–2010)*, Thèse de doctorat en Sciences économiques, Agadir, Université IBN ZOHR.

JOHNSON, R. B. et ONWUEGBUZIE, A. J. (2004), « Mixed methods research: a research paradigm whose time has come », *Educational Researcher*, 33, 7, pp.14-26.

HILMI, Y., & KAIZAR, C. (2023). Le contrôle de gestion à l'ère des nouvelles technologies et de la transformation digitale. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4(4).

KAMAL, M. & QURESHI, S. (2009), « How Can Information and Communication Technology Bring about Development? An Information Architecture for Guiding Interventions in Developing Regions », *Americas Conference on Information Systems*.

KANELLIS, P., LYCETT, M. et PAUL, R. J. (1998), « An interpretive approach to the measurement of information systems success. », In E.J. Garrity et G.L. Sanders (Eds.), *Information Systems Success Measurement*. Hershey, Idea Group.

KAO, C.-P., & TSAI, C.-C. (2009), « Teachers' attitudes toward web-based professional development, with relation to Internet self-efficacy and beliefs about web-based learning », *Computers & Education*, 53.

KAUFFMAN, R., RIGGINS, F. (2012), « Information and Communication Technology and the Sustainability of Microfinance », *Electronic Commerce Research and Applications*, 11, pp.450-468.

KENDO, S. (2014), *La consolidation en microfinance : le cas africain*, Thèse de doctorat en sciences économiques, Nancy, Université de Lorraine.

KING, W., & HE, J. (2006), « A meta-analysis of the technology acceptance model », *Information & Management*, 43, pp.740-755.

KINNEN, T.C. et TAYLOR, J.R. (1987), *Marketing Research*, 3^{ième} éd., New York, MC Graw Hill.

KUMAR, V., BHARAT, M. et KUMAR, U. (2002), « ERP systems implementation: best practices in Canadian government organizations », *Government Information Quarterly* 19, no. 2- pp.147-172.

LAILA, B. (2016), « Les Institutions De La Microfinance Entre La Responsabilité Sociale Et La Performance Financière: Cas Des Associations De Micro-Crédits », *European Scientific Journal*, vol.12, n°1, January.

LAL, K. (2004), « E-business and Export Behavior: Evidence from Indian Firms », *World Development*, 32(3), pp.505-517.

LEDERER, A. L., MAUPIN, D., SENA, M. P. & ZHUANG, Y. (2000), « The technology acceptance model and the world wide web », *Decision support system*, 29(3), pp.269-282.

LEE, Y., KOZAR, K. A., & LARSEN, K. R. T. (2003). The technology acceptance model : past, present , and future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12, pp.752-780.

LEQUEUX, J. L. (2002), *Manager avec les ERP : Progiciels de gestion intégrés et Internet*, 2^{ième} édition, Paris, Éditions d'Organisation.

LHÉRIAU, L. (2009), *Précis de réglementation de la microfinance*, Agence Française de Développement Département de la Recherche, 45-notes documents.

LI, F. et HOWARD, W. (1999), « Interfirm collaboration through interfirm networks », *Information Systems Journal*, Blackwell science Ltd, pp.103 -115.

MARCHAND, M. (2009), *L'utilisation des systèmes de mesure de performance dans les PME*, Thèse de doctorat en administration, Québec, Université du Québec.

MAYAMOU P. K. (2012), *La microfinance en Tunisie et en Égypte : un outil au service du développement local ?*, Thèse de Doctorat, Economie, Rennes, Université Rennes 2.

MAYOUX, L. (2001), « Tackling the down side : social capital, women's empowerment and microfinance in Cameroon », *Development and Change*, vol.32, pp.435-464.

MCKNIGHT, D.H., CHOUDHURY, V. et KACMAR, C. (2002), « Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology », *Information Systems Research*, Vol.13, N°3, pp.334- 359.

MCMEEF (2014), *Document de Politique de Développement de la Microfinance 2015-2018*, Cotonou, Ministère Chargé de la Microfinance, de l'Emploi et de l'Entreprenariat des Jeunes et des Femmes, Novembre.

MILES, M. B., & HUBERMAN, M. A. (2003), *Analyse des données qualitatives*, (2e éd.). Bruxelles, De Boeck.

MILLET, P-A. (2008), *Une étude de l'intégration organisationnelle et informationnelle : Application aux systèmes d'informations de type ERP*, Thèse de doctorat en Informatique et Information pour la Société, Lyon, Institut National des Sciences Appliquées de Lyon.

MONTCHO R. & HOUNGNON J. (2024) «Dysfonctionnement des dispositifs d'éducation financière et de la gouvernance dans les IMF des communes de Toffo et Allada au Sud-Bénin», *Revue Internationale du chercheur* «Volume 5 : Numéro 3» pp : 500-521.

MOORE, G.C. & BENBASAT, I. (1991), « Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation », *Information Systems Research*, 2 (3), pp.192-222.

NDUBISI, N. O. (2004), « Factors influencing e-learning adoption intention: Examining the determinant structure of the decomposed theory of planned behaviour constructs », *Higher Education Research and Development Society of Australasia*.

NUCCI-FINKE, C. (2015), *Les enseignants et le e-learning : Facteurs d'adoption ou de rejet du e-learning, dans un contexte de formation des enseignants*, Thèse de doctorat, Sciences de l'éducation, Paris, Université Paris Ouest Nanterre La Défense.

ORUEZABALA, G. (2010), « Achats à l'international : le paradoxe de l'utilisation d'une plateforme d'e-sourcing par une PMI », *Management Prospective Ed., Management & Avenir*, 2010/4 n° 34, pp.145 à 161, ISSN 1768-5958.

PASQUIER, H. (2012), *Définir l'acceptabilité sociale dans les modèles d'usage : vers l'introduction de la valeur sociale dans la prédiction du comportement d'utilisation*, Thèse de doctorat, en Psychologie Sociale, Rennes, Université Rennes 2.

PEGAH, K. T., PEGAH, M. et DILLOW, T. M. (2003), *Higher education ERP: a framework to reduce the pain*, San Antonio, TX, USA, ACM Press.

PIRES, A. P. (1997), « Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique », Dans POUPART, J. (dir), *La recherche qualitative, Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, pp. 113-172, Sainte-Foy, Québec, Presses de l'Université du Québec.

PLANE, J-M. (2016), *Management des organisations : Théories, Concepts, Performances*, 4^e édition, Paris, Dunod.

RAGIN, C. C. (1987), *The Comparative Method: Moving Beyond Qualitative and Quantitative Strategies*, Berkeley, CA, University of California Press.

RAO, S. S. (2009), « Achieving Millenium Development Goals: Role of ICTs Innovations in India », *Telematics and Informatics*, 26, pp. 127-143.

REIX, R. (1995), *Systèmes d'information et management des organisations*, Paris, Éditions Vuibert.

ROGERS, E.M. (1995), *The Diffusion of innovations*, 4th Edition, New York, The Free Press.

ROGERS, E.M. (2003), *Diffusion of innovations*, 5th edition, New York, Free Press.

SAMER, S., MAJID, I., RIZAL S., MUHAMAD, M. R., HALIM S. et RASHID N. (2015), « The Impact of Microfinance on Poverty Reduction: Empirical Evidence from Malaysian Perspective », *Procedia*, vol.195, pp.721-728.

SCOTT, S. V., et WAGNER, E. L. (2003), « Networks, negotiations, and new times: the implementation of enterprise resource planning into an academic administration », *Information and Organization*, Vol.13, n°4, pp.285-313.

SECK FALL F., BIRBA O. (2015). « Adoption des technologies de l'information et de la communication en microfinance : expériences sénégalaises », *Revue d'économie du développement*, Vol. 23, n°2, pp.71-101. DOI 10.3917/edd.292.0071

SONHAYE, B., & KOUNETSRON, Y. M. (2022). « Analyse des besoins de financement des microentreprises au Togo : rôle du microcrédit », *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 3(3-2), 278-291. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6582415>

STEINMUELLER, E., (2001). « Les TIC et les possibilités pour les PED de brûler les étapes », *Revue internationale du travail*, 140(2).

SZAJNA, B. (1996), « Empirical evaluation of the revised technology acceptance model », *Management Science*, 42 (1), pp.85-92.

TAKEUDO D. L., BOUGOU N. C. C. & BELINGA M. Y. M. (2023). « L'enjeu de la digitalisation et l'entrepreneuriat féminin au Cameroun : une analyse post Covid 19 ». *Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit* « Volume 7 : numéro 4 » pp : 342- 361.

TANKPE T. , A., HOUNKOU , C. et NATTA , G. (2022). Influence de la Règlementation sur la Performance Financière des systèmes de Finance Décentralisé au Bénin. *Revue Française d'Economie et de Gestion*. « Volume 3 : Numéro 5 » pp :355-366 (mai 2022).

TELLO, M. D. (2011). « Science and technology, ICT and profitability in the manufac-turing sector in Peru », in VERGARA, S., ROVIRA, S. and BALBONI, M., *ICT in Latin America: A Microdata Analysis*, ECLAC - United Nations, and MPRA Paper No. 34598.

TINA J. (2005), *Technologies de l'information et de la communication pour le développement en Afrique : La mise en réseau d'institutions d'apprentissage, Schoo!Net"* http://reseau.crd.i.ca/fr/ev-33006-2011-DO_TOPIC.html.

TRIANDIS, H.C. (1980), « Values, attitudes and interpersonal behavior », *Nebraska Symposium on Motivation 1979 : Beliefs, Attitudes and Values*, pp.195-259, Lincoln, University of Nebraska Press.

TRUDEL, L., SIMARD, C. & VONARX, N. (2007), « La Recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire? », dans *Actes du colloque Recherches qualitatives : les questions de l'heure*, Recherches qualitatives, Hors Série, n°5, pp.38-45, ISSN 1715-8702.

ULRICH, P., CHACKO, J.G. (2005), Overview of ICT policies and e-strategies : An assessment on the role of governments, *Information Technology for Development*, vol. 11, n°2, pp.195-197

UWIZEYEMUNGU, S. (2008), *L'évaluation de la contribution des progiciels de gestion intégrés à la performance organisationnelle: développement d'une méthodologie processuelle*, Thèse de doctorat en Administration, Québec, Université du Québec..

VENKATESH, V. & BALA, H. (2008), « Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions », *Decision Sciences*, 39(2), pp.273-315. doi:10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x.

VENKATESH, V., & DAVIS, F. D. (2000), « A theoretical extension of the technology acceptance model : four longitudinal field studies », *Management Science*, 46(2), pp.186-204.

WELE, P.I. (2008), *La pérennité des institutions de microfinance dans les pays de l'UEMOA : Le cas du Bénin*, Thèse de doctorat en sciences économiques et de gestion, Liège, Université de Liège.

WILLIAMS, R., STEWART, J. et SLACK, R. (2005), *Social Learning in Technological Innovation*, Cheltenham, Edward Elgar, ISBN 1-84376-729-5.

WOROU, D. R. (2014), « L'âge, facteur de succès ou de résistance de l'implantation de l'ERP : cas d'une entreprise au Nigéria », *Management & Avenir*, Management Prospective Ed., 2014/7 n° 73, pp.189 à 207, ISSN 1768-5958.

YUEN, A. H. & MA, W. W. (2008), « Exploring teacher acceptance of e-learning technology », *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*, 36(3).