

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

PARTIE I : MATERIELS ET METHODES

CHAPITRE I : LES MATERIELS UTILISES

Section 1 : Les grandes théories sur la comptabilité générale et sur le système d'organisation comptable

Section 2 : La documentation

CHAPITRE II : LES METHODES

Section 1 : Méthodes de collecte de données

Section 2 : Méthodes de traitement des données

Section 3 : Les limites de l'étude

PARTIE II : RESULTATS

CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA SOCIETE

Section 1 : Historique d'Orange Madagascar

Section 2 : Les activités d'Orange Madagascar

Section 3 : Les objectifs et missions d'Orange

Section 4 : La structure organisationnelle d'OMA

CHAPITRE II : RESULTATS SUIVANT LES HYPOTHESES DE RECHERCHE

Section 1 : Les résultats de l'enquête

Section 2 : les résultats obtenus de l'entretien semi-directif

PARTIE III : DISCUSSIONS ET PROPOSITION DE SOLUTIONS

CHAPITRE I : INTERPRETATION DES RESULTATS OBTENUS

Section 1 : Analyse des résultats obtenus de la méthode quantitative

Section 2 : Discussions sur les résultats attendus de l'entretien semi-directif

CHAPITRE II : PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Section 1 : Amélioration du système comptable

Section 2 : Amélioration des procédures Orange Money

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

WEBOGRAPHIE

LISTE DES ANNEXES

TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE

Dans le monde, le chômage est toujours un facteur qui marque qu'un pays est pauvre vu l'incapacité de fournir des emplois pour les citoyens. Mais nous pouvons remarquer qu'il-y-a quelques années les PME se multiplient à Madagascar, ce qui fait qu'il-y-a création de nouveaux emplois. N'empêche que le nombre des personnes sans emplois est toujours nombreux, dont des jeunes sortant récemment des grandes écoles ou de l'Université. Il est si difficile en ce moment de chercher du travail, alors les jeunes s'engagent même si le poste qui leur est proposé est si différent de ce qu'ils ont étudié, sans dire que le poste qu'ils occupent est si loin de leur diplôme.

Le monde de l'entreprenariat est d'ailleurs un monde qui touche l'ambition des jeunes d'aujourd'hui et la plupart espère devenir un des grands acteurs de la fonction finance. Nous pouvons en citer quelques acteurs de cette fonction finance, à savoir : le Directeur Financier, le Chef comptable, le Trésorier, le Contrôleur de gestion, l'Auditeur. Parmi les étudiants où nombreux sont ceux qui choisissent le parcours comptabilité dans le but de devenir cadre supérieur dans des entreprises, voir même monter leur propre affaire et devenir dirigeant de leur propre boîte.

Le métier de comptable est un métier plus ou moins compliqué car toutes les informations nécessaires à l'amélioration de la situation financière de l'entreprise reposent sur lui. Un comptable doit être intègre et avoir de la rigueur, agir avec précision et mener une bonne méthode qui lui est propre, et surtout être fiable dans son métier. Caroline SELMER disait que : « la fonction comptable est une fonction qui exige une très grande technique pour communiquer avec l'extérieur. »¹ Il faudrait en concordance avec cette technique propre au comptable une bonne organisation au sein du service pour mener à bien toutes les tâches y afférentes, et surtout faire apparaître l'existence de la division du travail.

« De par la loi, toute entreprise, quelle que soit sa taille, se doit de tenir une comptabilité dont deux objectifs principaux sont poursuivis dans la comptabilisation des opérations quotidiennes d'une entreprise. A savoir :

Comme premier objectif de décrire, d'évaluer et de présenter la situation financière de l'entreprise, c'est-à-dire la répartition de ses ressources et leurs utilisations à un moment donné.

¹ CAROLINE SELMER, Toute la fonction finance, Ed 2006 Dunod Paris, p.204

Ensuite comme deuxième objectif de permettre à l'entreprise d'évaluer l'efficacité de son mode de production à partir de sa capacité à faire des bénéfices, c'est-à-dire dégager un résultat positif. »

D'après le code du commerce, les entreprises se doivent de tenir une comptabilité, disant que : « *Toute personne physique ou morale ayant la qualité de commerçant doit procéder à l'enregistrement comptable des mouvements affectant le patrimoine de son entreprise [...]* »². C'est-à-dire que la tenue de la comptabilité est obligatoire et donc importante car elle permet de suivre où en est la situation patrimoniale de l'entité, surtout pour les dirigeants de celle-ci. Preuve de cette obligation, l'ordonnance de Colbert en 1673 a rendu obligatoire la tenue des livres ainsi que la tenue des comptes.

Au sein d'une entreprise, il existe plusieurs directions pour contribuer à sa bonne marche. La vie d'une entreprise est caractérisée par des mouvements d'entrée et de sortie de fonds. Toutes opérations y afférentes à son activité principale engendrent des dettes ou des créances, d'une part, et des profits ou encore des bénéfices, de l'autre part. Ce qui fait que la tenue de la comptabilité devient une pure obligation dans le but d'assurer la fiabilité des informations circulant au sein de l'entreprise. Ainsi, une meilleure organisation comptable est utile d'autant plus que la comptabilité elle-même est un outil de gestion pour une entreprise tentant d'améliorer le niveau de son chiffre d'affaire. D'où l'importance du service comptable au sein de l'entreprise.

Voyons d'abord une notion de ce qu'on entend par comptabilité pour mieux cerner le métier correspondant. La comptabilité peut être définie comme étant « une science de compte ou l'art de tenir le compte», c'est-à-dire que la comptabilité est un art et quand on dit art, il faut de bonne technique pour le manipuler et faire sortir ce qui fait d'elle un art. Au sein d'une entreprise, quel que soit sa taille, il y-a un service comptabilité mais ce qui différencie les petites, moyennes, et grandes entreprises c'est le système employé. Pour les petites entreprises c'est le dirigeant lui-même qui fait la comptabilité, il ne recrute pas un comptable.

Il faut savoir aussi que c'est le service comptable qui possède toutes les informations financières et comptables permettant aux dirigeants de connaître la situation financière de l'entreprise, ainsi que sa santé financière. Pour le service public, le service comptable se doit

² Code du commerce, loi du 2 Août 1999 article 3-1 sur les sociétés malgaches

de fournir des informations utiles à l'Etat concernant les impôts et taxes, et des informations utiles aux divers partenaires avec qui l'entreprise collabore. Le comptable se doit alors de fournir des informations fiables et nettes sur le mouvement financier de l'entreprise, des informations qui sont utiles à la prise de décision. Vu les obligations de ce service, il lui faudra une bonne organisation.

Pour notre cas, voyons l'organisation au sein du service comptabilité d'une grande société anonyme, Orange Madagascar (OMA). Tout d'abord, une entreprise est appelée société anonyme de par sa taille avec l'effectif de ses employés, sa situation juridique, son minimum de capital, l'existence d'actionnaires,... Voici donc un bref aperçu de ce qu'on entend par société anonyme : « Une société anonyme doit-être désignée par une dénomination sociale précédée ou suivie du sigle SA, avec un capital minimum de 20.000.000 d'Ariary divisé en action de 20.000 Ariary et un nombre d'associés pas plus de sept (07). Le capital d'une société anonyme est constitué par des apports en nature qui sont évalués par un commissaire au compte et qui doivent-être libérés dès la constitution, ainsi que par des apports en numéraires qui doivent-être libérés au minimum du quart à la constitution et le reste dans un délai de maximum 3ans. Une société anonyme aussi est évidemment soumise à l'impôt sur le revenu (IR) avec un minimum d'apport de 320.000 Ariary. »³

Orange Madagascar fait partie des entreprises de télécommunication à Madagascar, dont la principale activité est axée sur le réseau téléphonique. Etant une entreprise de télécommunication, elle a deux grands concurrents dans le pays. C'est pourquoi elle ne cesse d'améliorer la qualité de ses services pour satisfaire la clientèle, ainsi que pour la fidéliser. Parmi les améliorations qu'OMA apporte pour satisfaire ses clients est la qualité du réseau, tant pour effectuer des appels et des sms, que pour le réseau internet. OMA aussi s'engage dans la vente des téléphones mobiles et fait en sorte que la qualité de ses produits soit meilleure et à un prix que toutes sortes d'individus peuvent s'offrir. Orange Madagascar (OMA), étant une grande entreprise, donne une grande importance au service comptabilité car ses activités sont très larges et il faut être très prudent pour l'exactitude dans la comptabilisation des opérations. Pour cela, il faudrait mettre en place une bonne organisation au sein de ce service pour pouvoir contrôler la bonne marche des activités.

Il est à noter qu'une bonne gestion est constituée par la maîtrise et la connaissance de tous les domaines de l'entreprise, tel que le domaine organisationnel, le domaine commercial,

³ Loi 2003/036 du 30 janvier 2004 sur les sociétés commerciales à Madagascar

et surtout le domaine financier. Pour bien maîtriser cette dernière, un outil efficace doit-être mis à la disposition des agents financiers, ainsi qu'une bonne organisation au sein du service comptabilité. Aussi, une entreprise se doit d'adopter un bon système comptable qui permet aux dirigeants d'obtenir toutes informations concernant la situation financière de l'entreprise. Le système comptable aussi permet de contrôler les activités liées à des opérations de trésorerie pour pouvoir prendre des décisions relatives à telles ou telles situation existantes. La comptabilité est donc considérée comme un outil de gestion, et elle doit-être bien organisée quel que soit le mode de gestion appliqué par les dirigeants et quel que soit le type de l'entreprise.

Par définition, « une organisation comptable est définie comme étant un ensemble de moyens humains, matériels et financiers indispensables et nécessaires pour le bon fonctionnement dudit service. »⁴ Autrement dit, « une organisation comptable est définie comme un ensemble de méthodes, de systèmes et de procédés comptables destinés au suivi des informations sur les opérations économiques dans le but de faciliter la compréhension du déroulement des activités de l'entreprise »⁵.

Sur ce, la question principale qui tourne autour de ce devoir nous a mené à mettre en œuvre la problématique suivante : **Une bonne organisation comptable pourra-t-elle assurer une amélioration du suivi et des procédures Orange Money ?**

En effectuant le stage au sein d'OMA, on a vu que le service comptabilité est composé de plusieurs personnes, ce qui nous mène à penser que la société s'engage dans un très grand défi. Plus la société est grande, plus elle accomplit beaucoup de tâches pour l'atteinte de l'objectif fixé par les dirigeants. Les tâches sont bien réparties au sein du service comptabilité, et chaque élément qui constitue cette dernière est supervisé par une personne compétente. C'est ce qui nous a menés à choisir le thème :

« Amélioration des procédures et suivi Orange Money par l'analyse comptable. ».

Tel est notre choix sur le thème pour montrer que le service comptabilité est en étroite collaboration avec les dirigeants de la société pour toutes améliorations utiles à la situation de l'entreprise dans le domaine financier, évidemment.

⁴ Chalon L. et Rolly L. Organisation et document du commerce extérieur, 17^{ème} édition des grandes cornes, Bruxelles

⁵ FAYEL et Daniel PERNOT, Comptabilité Générale à l'entreprise, édition DUNOD, Paris 2002

L'objectif global de la présente étude est que : « Une bonne gestion est reflétée par la bonne exécution des opérations comptables. »

Pour mieux cerner cette étude, nous avons deux objectifs spécifiques relatifs à l'objectif global ci-dessus :

- Une bonne gestion peut rassurer les divers acteurs de la vie économique de la société.
- La comptabilité est un outil qui mène les dirigeants à mettre en place une meilleure stratégie de développement.

Nous aurons comme aperçu aux réponses que peut avoir la problématique ci-dessus que :

Hypothèse n°1 : la comptabilité, de par sa bonne exécution donne confiance aux dirigeants de l'entreprise concernant sa situation patrimoniale.

Hypothèse n°2 : la comptabilité est un moyen pour les dirigeants de l'entreprise de contrôler sa situation financière.

Voyons les résultats attendus pour cette étude à travers notre stage de trois (03) mois dans une entreprise de télécommunication. D'une part le résultat des enquêtes auprès des salariés de la direction financière montre qu'une organisation comptable est bien établie au sein d'OMA et le service comptabilité en fait de même pour contribuer à l'atteinte d'un meilleur résultat pour la société, et d'autres part, le service comptabilité accompli pleinement ses tâches et les autres services sont satisfaits de leur travail vue l'objectif commun pour la direction vis-à-vis de l'objectif de la société en totalité.

Ce devoir suit le plan IMMRED ou Introduction générale, Matériels et Méthodes, Résultat de l'étude, et Discussions, mais évidemment terminé par une conclusion générale.

La première partie sera accès sur les matériels et les méthodes de recherche, qui va nous montrer que toute étude doit partir d'une théorie illustrant l'existence du fait à étudier. Ainsi nous allons nous pencher sur des théories concernant la notion de système d'organisation comptable, la notion sur le contrôle interne, la notion de la comptabilité et tous ceux qui tournent autour de ces variables de l'étude. Il est aussi porté à la connaissance de tous que des méthodes ont été établies par des chercheurs pour traiter les résultats attendus, tant sur sa fiabilité que sur son exactitude. Des méthodologies comme la méthode quantitative et la méthode qualitative ont été déjà vue en cours et c'est ce qu'on va appliquer pour illustrer les résultats de la présente

étude. Et pour pouvoir entamer notre devoir, chacun a ses méthodes de collecte de données qui va composer le présent mémoire. Parmi ces méthodes est l'enquête auprès des employés d'OMA au sein de la direction financière et l'entretien avec le chef comptable.

Ainsi des résultats doivent sortir de cette étude qui sont prouvés par des pratiques, dont chacun son choix, mais pour notre cas on a effectué un stage chez OMA. Ces résultats sont vérifiés par un logiciel spécialisé, comme pour le cas du résultat à partir des enquêtes. Parmi aussi les résultats qu'on veut évoquer est que la comptabilité est indispensable pour la bonne marche de la société et son exécution suit des règles bien établies. Ce type de résultat a été confirmé par un entretien semi-directif avec le chef comptable. C'est dans cette deuxième partie aussi que l'on montre l'application des méthodologies avancées en première partie, ainsi que l'appui des résultats par les théories annoncées.

Une discussion est utile pour interpréter les résultats obtenus en pratique. Et c'est dans cette troisième et dernière partie aussi que l'on valide les hypothèses qui ont seulement été avancées dans l'introduction. On interprétera dans cette partie le résultat selon nos hypothèses de recherche tout en montrant que la société est en bonne santé, vue la contribution du département comptabilité à la performance de la société. Après ces interprétations des résultats, des propositions de solutions seront avancées selon les problèmes constatés durant les trois mois de stage.

PARTIE I :

MATERIELS ET

METHODES

Des matériels ont été d'un usage indispensable pour concevoir un quelconque devoir de recherche. Dans notre cas ici, nous ne parlons pas des matériels physiques, mais surtout des bases théoriques. Sur ce, pour pouvoir traiter les données que nous avons pu collecter pour la réalisation de cette étude, les théories d'auteurs ont été notre principales choix. Il est à noter que tous faits existants peuvent avoir des bases théoriques développées par des grands auteurs et qu'on applique dans les milieux professionnels. Nous avons choisis ici des articles et des revues pour compléter les grands ouvrages. Ces ouvrages, livres ou revues nous ont beaucoup aidés pour la rédaction de ce présent mémoire du fait que ces ouvrages ont appuyé nos connaissances acquises. Tout ce qui concerne les matériels que nous avons utilisé pendant cette étude sera développé dans le chapitre I de cette première partie.

D'autre part, ces théories vont nous conduire à dégager des résultats à partir du stage qui a été effectué. Et le traitement de ces résultats obtenus requiert des méthodologies pour confirmer son exactitude. Il existe plusieurs méthodes de traitement des données qui peuvent être appliquées mais dans notre cas, nous avons choisi la méthode quantitative et la méthode qualitative. Parmi les méthodes de collecte de données que nous avons choisies est l'entretien semi-directif, effectué avec le chef comptable pour approfondir les données recueillies durant le stage. Ces méthodes seront développées dans un deuxième chapitre après les matériels. Et pour complément des données lors de l'entretien, nous avons dressé un questionnaire d'enquête avec des séries de questions fermées et nous avons choisie comme cible les employés du département comptabilité. La méthode quantitative sera appliquée pour traiter les différentes données rassemblées.

CHAPITRE I : LES MATERIELS UTILISES

Dans une telle étude, il est primordial de se munir d'un minimum de matériel pour rassembler les données de base. Les matériels qu'on a utilisé durant le traitement de ce mémoire étaient très variés, vu la taille du travail qui va être effectué. Dans notre cas d'espèce, les bases théoriques ont été d'une grande aide pour nous guider dans la compréhension du thème qu'on a choisi, ainsi que dans la rédaction du contenu. A part les théories dans les ouvrages qu'on a consultés, les cours à l'université aussi nous ont beaucoup aidés. La section va être consacrée par les théories que nous avons prises comme référence à la conception du devoir.

Section 1 : Les grandes théories sur la comptabilité générale et sur le système d'organisation comptable

Il existe plusieurs ouvrages concernant la comptabilité et ses caractéristiques fondamentaux et les auteurs ont chacun leurs façons de l'expliquer. Ils montrent dans des écrits leurs savoirs, ainsi que leurs points de vue sur le terme. Le terme de la comptabilité générale sera notre principal sujet vu le thème que nous avons choisi aussi bien que les hypothèses que nous mènerons à vérifier.

1.1. Notion sur la comptabilité générale

Avant qu'on ait opté pour la filière gestion à l'université, on a considéré la comptabilité comme un simple métier. Mais à travers les théories de différents auteurs, il peut être montré que le terme comptabilité est un terme qui a de plus grande importance que nous le pensions au tout début de notre étude à l'université.

1.1.1. Définition de la comptabilité générale

Le PCG ou Plan Comptable Général établi les règles de gestion en terme de comptabilité générale, d'où la définition suivante :

« La comptabilité générale est un système d'organisation de l'information financière permettant de saisir, classer, évaluer, enregistrer des données de base chiffrées ou non correspondant aux opérations de l'entité et de présenter des états financiers donnant une image fidèle de la situation financière, de la performance et des variations de la situation financière de l'entité à la date de clôtures des comptes. »⁶

⁶ Le Livre PCG 2005 Article 111-1

De par cette définition, on peut évoquer que la comptabilité commence par des pièces que le comptable ou l'agent va comptabiliser, ce qui arrive au terme de « saisir » dans la définition. Puis pour bien s'organiser avec les nombreuses pièces comptables qu'une société a en sa possession, le service procède au classement, ce qui mène au terme « classer » de la définition précédente. Et par la suite faire une évaluation des données comptables, pour arriver à son enregistrement utiles lorsque le chef comptable va monter les états financiers, qui est le but de faire de la comptabilité dans une entreprise.

Aussi, le PCG a énoncé dans son article 114-2 que :

« Sont astreintes à la tenue d'une comptabilité

- les entreprises soumises au Code de Commerce ;
- les entreprises publiques, parapubliques ou d'économie mixte ;
- les coopératives, associations, organismes non gouvernementaux (ONG) ;
- et plus généralement les entités produisant des biens ou des services marchands ou non marchands, dans la mesure où elles exercent des activités économiques qui se fondent sur des actes répétitifs. »⁷

Ce qui fait que la comptabilité joue un rôle prépondérant au sein d'une entreprise du fait que sa tenue est obligée par la loi à Madagascar. Le cas de l'entreprise où notre recherche a été effectuée est ici dans le quatrième type d'entreprise qui produit des biens et des services destinés à la vente, donc évidemment soumis aux contrainte de tenir la comptabilité, et ceux selon la loi et les normes établies.

Une autre définition de A.FRYDLENDER et F.PRAT (2003) dit que : « la comptabilité est un ensemble des règles relatives aux méthodes d'évaluation et à la détermination du résultat. Elle est aussi un ensemble des documents de synthèse et de fonctionnement des comptes. »⁸

Vu la façon dont ces auteurs ont défini la comptabilité, il s'agit d'un élément que les dirigeants d'une entité exploitent pour dégager un résultat à partir de leur activité principale. Dans la pratique, il y-a ce qu'on appelle le plan des comptes qui rassemble tous les comptes que tout pratiquant la comptabilité emploi pour effectuer une écriture comptable.

⁷ PCG 2005 Article 114-2

⁸ FRYDLENDER A et PRAT F., *technique comptable approfondie*, Ed 2003 Massons 120, p.12

D'après DEGOS Jean Guy et FAYAD Amal Abou (2003) :

« La comptabilité est un système d'information qui fournit des données sur les activités financières des entreprises, à plusieurs types d'utilisateurs qui ont besoin de ces informations pour prendre leurs décisions. Les informations financières sont codées, enregistrées au jour le jour dans un journal et un grand livre et traduites selon des principes stricts et bien établis. Périodiquement, elles donnent lieu à publication d'états financiers. Ces derniers doivent ensuite être interprétés afin de prendre des décisions rationnelles. »⁹

1.1.2. Rôle de la comptabilité

Vu la place importante qu'occupe la comptabilité au sein d'une entreprise, elle joue aussi des rôles importants. Du point de vue interne de l'entreprise, la comptabilité joue le rôle de faire connaître au gestionnaire la valeur patrimoniale de l'entreprise, le montant et l'origine des résultats, et la situation de l'entreprise vis-à-vis les tiers concernés. Du point de vue externe, la comptabilité joue le rôle d'information des partenaires sociaux, commerciaux, et le plus important auprès de l'administration fiscale sur la situation de l'entreprise.

La comptabilité générale remplit plusieurs missions essentielles. Elle fournit des informations d'ordre financier aux tiers qui sont en relation avec l'entreprise. Ces tiers sont respectivement les associés, les fournisseurs, les clients, les salariés, les établissements financiers, l'État, et les organismes sociaux.... Sa finalité est de produire :

- ✓ Un bilan à une date donnée, état du patrimoine de l'entreprise, qui permet aux tiers d'apprécier sa pérennité, sa capacité à rembourser ses dettes et de connaître le résultat de l'exercice ;
- ✓ Un compte de résultat, résumé de l'activité de l'entreprise pendant 12 mois, qui permet d'expliquer la formation du résultat de l'exercice en récapitulant les revenus de l'exercice (produits), source d'enrichissement, et les coûts (charges), source d'appauvrissement. Il permet aussi aux tiers d'apprécier la rentabilité de l'entreprise ;
- ✓ L'annexe, composée d'une suite de tableaux, dont l'objectif est d'expliquer le contenu du bilan et du compte de résultat.¹⁰

⁹ DEGOS Jean Guy et FAYAD Amal Abou, *Premiers pas en comptabilité financière*, e-thèque 2003, p.5

¹⁰ <http://www.comptabilite.com>: tout comprendre sur la comptabilité, consultée le 05 Avril 2016.

La comptabilité générale est aussi un moyen de preuve en cas de contrôle de l'administration fiscale, du commissaire aux comptes et en cas de litige entre entités. La comptabilité générale est également un instrument utile pour l'État afin d'apprecier les revenus, les profits, la richesse des entreprises, en vue de déterminer les différents impôts perçus par l'État. Enfin, elle constitue une source d'informations historiques utiles pour la gestion de l'entreprise. La comptabilité fait l'objet d'une réglementation dont les origines sont diverses.

Le rôle de la comptabilité mène surtout à l'établissement des états financiers, et de par ses rôles, essayons de présenter ses objectifs.

1.1.3. Les objectifs de la comptabilité¹¹

Il serait intéressant de savoir les objectifs de la comptabilité qui conduisent à la présentation d'une image fidèle de la société à partir des états financiers.

Le code de commerce impose que les comptes annuels soient sincères et réguliers, et qu'ils donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de l'entreprise. L'information comptable doit réunir de nombreuses qualités pour satisfaire les obligations légales en vigueur. A savoir que :

De prime abord, la comptabilité doit permettre au lecteur de comptes de pouvoir comparer les informations financières dans le temps et dans l'espace.

Ensuite, l'information comptable doit être exhaustive et sans erreurs.

Puis que la réalité et l'importance des évènements enregistrés au cours de l'exercice doivent-être correctement traduites dans les comptes.

Sans oublier que les informations financières doivent-être conformes aux règles et procédures en vigueur.

Et ainsi, l'information comptable telle qu'elle est produite doit pouvoir être comprise par ses lecteurs ; elle ne doit pas s'adresser qu'aux spécialistes mais à un public averti ayant une connaissance raisonnable des affaires.

¹¹ <http://www.compta-facile.com>: les objectifs de la comptabilité, consultée le 03 Avril 2016

Enfin, le coût de la comptabilité ne doit pas excéder sa valeur, c'est-à-dire que les frais qu'elle engendre ne doivent pas être disproportionnés au regard de ce qu'elle apporte à ses bénéficiaires.

La comptabilité est une discipline pratique régulièrement actualisée et elle souffre toutefois d'une distorsion avec la fiscalité puisqu'elle relève du droit comptable, du droit autonome du droit fiscal et du droit des sociétés. Sa maîtrise reste indispensable pour produire une information financière de qualité.

Il est toujours important de fixer des objectifs sur un terme concret comme la comptabilité pour voir sa finalité pour les appliquant. Etendons ensuite cette notion de comptabilité générale sur les procédures comptables en vigueur.

1.1.4. Notion de procédure comptable

Par définition, « une procédure est un ensemble de règles et de formalités que tous les acteurs de la vie économique d'une entité doivent suivre pour l'exécution de toutes les tâches de gestion. Dans la pratique, la procédure varie en fonction de la nature d'activité de l'entreprise, c'est-à-dire par cycle d'activité. On peut énumérer le cycle vente et créance, le cycle achat et fournisseur, la gestion des immobilisations et la trésorerie. »¹²

Théoriquement, il existe plusieurs éléments constitutifs de la procédure comptable. Ces éléments qui constituent la procédure permettent d'établir un contrôle tant en interne qu'en externe de l'entreprise. Ceux-ci se résument généralement comme suit : d'abord la collecte des pièces justificatives, comme les factures de ventes, factures d'achats, les contrats, etc. Ensuite l'imputation des pièces comptables, la comptabilisation des opérations, la numérotation des pièces justificatives et la vérification des documents ; l'enregistrement proprement dit et le lettrage. Puis, on classe les pièces comptables dans des classeurs. Et l'étape la plus délicate et la plus importante est l'établissement des états financiers, notamment : le bilan, les comptes de résultat, le tableau des flux de trésorerie, le tableau de variation des capitaux propres, et enfin l'annexe.

« Les états financiers constituent également le principal moyen de communication de l'information financière aux différents utilisateurs, internes et externes que

¹² http://www.le_comptabilite_generale_dans_son_emploi_pratique.com: « les procédures comptables », consultée le 03 Avril 2016

sont : les dirigeants , les organes d'administrations et de contrôles et les différentes structures internes de l'entité, les fournisseurs de capitaux (propriétaires , actionnaires, investisseurs ou banques et autres bailleurs de fonds) ; l'administration et les autres institutions dotées de pouvoir de réglementation et de contrôle (autorités fiscales, statistiques nationales et autres organismes ayant un pouvoir de planification, de réglementation et de contrôle) ; les autres partenaires de l'entité, tels les assureurs, les salariés, les fournisseurs ou les clients et enfin les autres groupes d'intérêt , y compris le public de façon générale. »¹³

Figure n°1 : acheminement des procédures comptable



Source : Auteur (2016)

La collecte des pièces comptables commence par la réception des pièces en question dont nous devons vérifier l'originalité, la nature, la clarté et la vérification des erreurs comme la vérification de l'exactitude de la somme inscrite dans la facture et l'identification de l'émetteur ou l'initiateur du document.

Ensuite, la saisie des pièces se traduit par l'imputation comptable des pièces, l'étude du brouillard de saisie et l'autocontrôle ou la vérification de l'exhaustivité et la conformité des saisies en respectant les règles et normes comptables en vigueur. Et après cette saisie nous procédons au lettrage. Ce lettrage se traduit par le rapprochement ou pointage automatique des facturations et les paiements dans le cas d'apurement total, tandis que dans le cas contraire l'apurement sera partiel. Le lettrage manuel ou semi-automatique est nécessaire

¹³ Plan Comptable Général, section 5, p.12

pour pouvoir sortir les justificatifs des tiers c'est à dire des opérations qui expliquent le solde de ce dernier.

Bien que le terme comptabilité générale soit le terme principal sur le thème de notre devoir, il était indispensable d'annoncer sa définition, ainsi que ses caractéristiques fondamentales pour bien appuyer nos connaissances, ainsi qu'aux lecteurs. Mais plus important encore, il serait mieux d'aborder la notion de système d'organisation comptable pour mieux entrer dans le vif du sujet.

1.2. Notion sur le système d'organisation comptable

Le système d'organisation de la comptabilité doit-être propre à toute entreprise, c'est-à-dire que chaque entreprise se doit d'établir une organisation comptable au sein de l'entreprise. Cette notion accompagne souvent la notion de procédure, du fait que toute entreprise met en place des procédures à suivre au niveau de chaque service. Ces procédures et cette organisation comptable doivent-être appuyées par un document accessible aux utilisateurs pour maintenir la continuité dans le temps de l'accès à l'information. Ce document écrit doit-être conservé aussi longtemps qu'est exigée la présentation des états financiers.

1.2.1. Caractéristiques du système d'organisation comptable

L'organisation comptable dans une entreprise doit satisfaire aux exigences de régularité et de sécurité pour assurer l'authenticité des écritures. Ceci est faite de façon à ce que la comptabilité puisse servir à la fois d'instrument de mesure des droits et obligations des partenaires de l'entreprise, et d'instrument de preuve, d'information des tiers et de gestion.

L'organisation comptable doit assurer les trois critères suivants :

Premièrement, on doit enregistrer les informations de base au jour le jour, et sans retard ; Deuxièmement, on doit traiter en temps opportun les données enregistrées ; Et troisièmement, mettre à la disposition des utilisateurs les documents requis dans les délais légaux fixés pour leur délivrance.

Les caractéristiques sont souvent annoncées après la définition du terme pour connaître ce que le terme englobe. Mais il serait encore plus compréhensible à partir des conditions de base que le système doit adopter, et que nous allons aborder ci-après.

1.2.2. Les conditions de base de l'organisation comptable¹⁴

Ci-après les conditions que l'organisation comptable doit respecter dans la base pour une continuité sans faille:

Premièrement, la comptabilité doit-être tenue en monnaie locale et dans la langue nationale. La tenue de la comptabilité, au-delà d'un aspect réglementaire, est nécessaire pour donner une évaluation réelle de la situation.

Deuxièmement, un chemin de révision doit-être suivi, ce qui veut dire que l'organisation du système de traitement permet de reconstituer à partir des pièces justificatives appuyant les données entrées, les éléments de comptes, état et enregistrements , soumis à la vérification, ou, à partir de ces comptes, états et enregistrements, de retrouver ces données et les pièces justificatives.

Troisièmement, il faut respecter l'enregistrement chronologique des opérations, c'est-à-dire que les mouvements qui affectent le patrimoine de l'entreprise doivent-être enregistrés en comptabilité, opération par opération, et dans l'ordre de leur date de valeur. Il est à savoir que cette date correspond à la date d'émission de la pièce justificative, ou à sa réception. Et le plus important est que les mouvements du mois en cours ne doit pas excéder ce mois en question pour le suivi et le règlement, ci-nécessaire.

Quatrièmement, il faudra, dès la réception des pièces, identifier chacun des enregistrements à faire par son origine, son imputation correspondante, son contenu à laquelle l'opération se rapporte, et les références à mentionner dans l'enregistrement.

Cinquièmement, l'entité doit établir un plan de comptes qui soit conforme au plan des comptes élaboré dans le PCG 2005 de son article 432-1. Il faut cependant que les opérations soient enregistrées dans les comptes dont l'intitulé doit correspondre à leur nature.

Sixièmement, toute entreprise se doit de faire un inventaire, au moins une fois tous les douze mois. L'opération d'inventaire consiste à relever tous les éléments du passif et de l'actif tout en mentionnant la nature, la qualité, et la valeur de chacun des biens

¹⁴ <http://www.plancomptablegénéral.com>: « l'organisation de la comptabilité », consultée le 08 Mars 2016

à la date de l'inventaire. Les données d'inventaire sont conservées et organisées pour justifier le contenu de chaque poste du bilan.

Après ces conditions de base de l'organisation comptable, voyons ensuite les différents types de système comptable qu'une entreprise peut mettre en place.

1.2.3. Les différents types de système d'organisation comptable¹⁵

Pour le traitement des données comptables, une entreprise doit adopter un système qui correspond à leur activité de base. Un système, par définition est un ensemble ordonné de principes, de procédés, de méthodes destinés à assurer une fonction, à produire un résultat. Autrement dit, étant un système d'exploitation, c'est un logiciel gérant un ordinateur, indépendant des programmes d'application mais indispensable à leur mise en œuvre.

On peut considérer quatre types de système d'organisation comptable, à savoir :

- Le système classique
- Le système centralisateur
- Le système décalque
- Le système informatique

Nous allons voir un par un ces différents types de système qu'on peut adopter dans une entreprise.

Le système classique

Ce premier type de système est le plus ancien des systèmes comptables. Il est de même objectif que ceux des objectifs de base de la comptabilité. Aussi, à partir de pièces comptables classées chronologiquement, on peut le décrire de la manière suivante :

Tout d'abord il est très important d'enregistrer les opérations comptables au journal, au jour le jour ;

¹⁵ F. Rousse 2004, *pratique de la comptabilité*, Paris, Edition Faucher, p.26

Puis de reporter chaque opération dans le grand livre afin de voir chaque situation et état mensuel des comptes au journal ;

Ensuite de calculer périodiquement le solde des comptes puis établir la balance générale qui récapitule les comptes sous sa totalité ;

Et enfin d'établir les documents de synthèse à partir de cette balance générale.



Le système centralisateur

Ce type de système consiste à diviser l'ancien journal unique en journaux auxiliaires, comme le journal Achat, le journal Vente, le journal OD ou Opérations Diverses, le journal Banque, etc..., et un journal général centralisateur qui ne fait apparaître que les comptes collectifs. La récapitulation mensuelle des totaux des opérations est valable à la condition de conserver tous les documents permettant de vérifier ces opérations jour par jour, opération par opération. On peut classer en deux (2) étapes ce système centralisateur :

Comme premier étape, la comptabilité auxiliaire comprend : les enregistrements des opérations dans les journaux auxiliaires ; ainsi que les reports dans les grands-livres auxiliaires (clients fournisseurs).

Et comme deuxièmement étape, la comptabilité générale ou centralisatrice qui concerne : l'établissement du journal général à partir des totaux ; puis les reports dans le grand-livre général ; pour entamer à l'établissement de la balance.



Le système décalque¹⁶

Ce système comptable était de la famille du Système centralisateur. Les comptabilités auxiliaires comprenaient le journal et les comptes individuels des Fournisseurs, des Clients, des Banques, des Frais Généraux et des comptes Généraux. Ce système comptable fonctionnait à l'aide d'un mécanisme qui servait à fixer le journal, le papier carbone ainsi que le compte individuel mis à contribution pour passer les écritures. La superposition du compte en alignement de la première ligne disponible sur le journal avec son équivalent du compte permettait d'obtenir par décalque la copie des écritures pour constituer à

¹⁶ <http://www.histoire de la comptabilité.com> : « Histoire de la comptabilité », consultée le 08 Mars 2016

la fois le compte individuel ainsi que le journal. La saisie des écritures par décalque évitait les reports au grand livre. Ce système évitait toute erreur de report des écritures.



Le système informatique

Ce système implique l'accès à la documentation relative aux analyses, à la programmation et à l'exécution des traitements. Toute donnée comptable entrée dans le système de traitement est enregistrée, sous une forme directement intelligible. Ce type de système se caractérise comme suit :

On fait la saisie de la première opération d'enregistrement et toutes les autres opérations se font automatiquement selon la demande des utilisateurs. Ces autres opérations sont notamment le report des écritures au grand livre des comptes, l'établissement de la balance général des comptes, ainsi que l'établissement du bilan et du compte de résultat par le responsable attribué.

La codification comptable dans ce système est unique et chacune des opérations correspond à un journal. Mais le journal des Opérations Diverses fonctionne comme le journal général.

Lire des théories d'auteur fait l'objet d'une longue réflexion sur la compréhension de la totalité de l'ouvrage. Ces théories sont considérées comme des œuvres montrant la profondeur d'un terme concret d'où sa valeur inestimable.

Section 2 : La documentation

La documentation était une étape très utile pour étoffer notre connaissance. Les revues de littérature étaient notre choix du fait que les auteurs des revues sont souvent des personnes qui veulent montrer un cas selon la réalité existant, et cela nous aide beaucoup dans la compréhension du terme.

2.1. Le système de contrôle interne (SCI)

Des revues sur le système de contrôle interne nous ont mené à approfondir ce terme dans le cadre de notre mémoire parce que c'est un système qui se rapporte à notre thème dans le cadre du suivi Orange Money.

2.1.1. Définition du SCI

La définition va nous mener à s'intéresser au terme dans son profondeur et dans son utilité.

« La notion de contrôle interne désigne l'ensemble des activités, méthodes et mesures (mesures de contrôle) ordonnées par le conseil d'administration et la direction afin de garantir un déroulement conforme de la marche des affaires. Les mesures organisationnelles du contrôle interne sont intégrées dans les flux d'exploitation, en ce sens qu'elles ont lieu parallèlement à l'activité ou sont situées en amont ou en aval de l'exécution de celle-ci. Le contrôle interne apporte un soutien :

Pour atteindre les objectifs de la politique d'entreprise par une gestion des affaires efficace et efficiente ; pour respecter les lois et les directives ; pour protéger le patrimoine commercial ; pour empêcher, réduire et détecter les erreurs et les irrégularités; pour garantir la fiabilité et l'intégralité de la comptabilité ; pour garantir la ponctualité et la fiabilité des rapports financiers.»¹⁷

Après cette brève définition du contrôle interne, voyons ensuite ses composants pour mieux connaître ce que vaut ce système.

2.1.2. Les composants du SCI¹⁸

Il existe plusieurs termes qui composent le système de contrôle interne, qui sont indispensables pour bien comprendre ce que c'est, à savoir :

L'environnement général de contrôle est déterminé par la charte de l'entreprise et les qualités individuelles des collaborateurs. Au niveau de l'entreprise, le style de management et les règles comportementales comme le «code of ethics» ou le «code of conduct», par exemple, jouent un rôle essentiel. Les règles relatives à la délégation des tâches et des responsabilités ainsi que les objectifs de performance font également partie de l'environnement de contrôle. Au niveau individuel, ce sont l'intégrité, les valeurs éthiques et les compétences professionnelles des collaborateurs qui le façonnent dans une large mesure. L'environnement de contrôle constitue le cadre d'exploitation du SCI. De concert avec la

¹⁷ <http://www.pricewaterhousecoopers.com>: « Système de contrôle interne: un outil de gestion en pleine mutation » p.4, consultée le 03 Avril 2016.

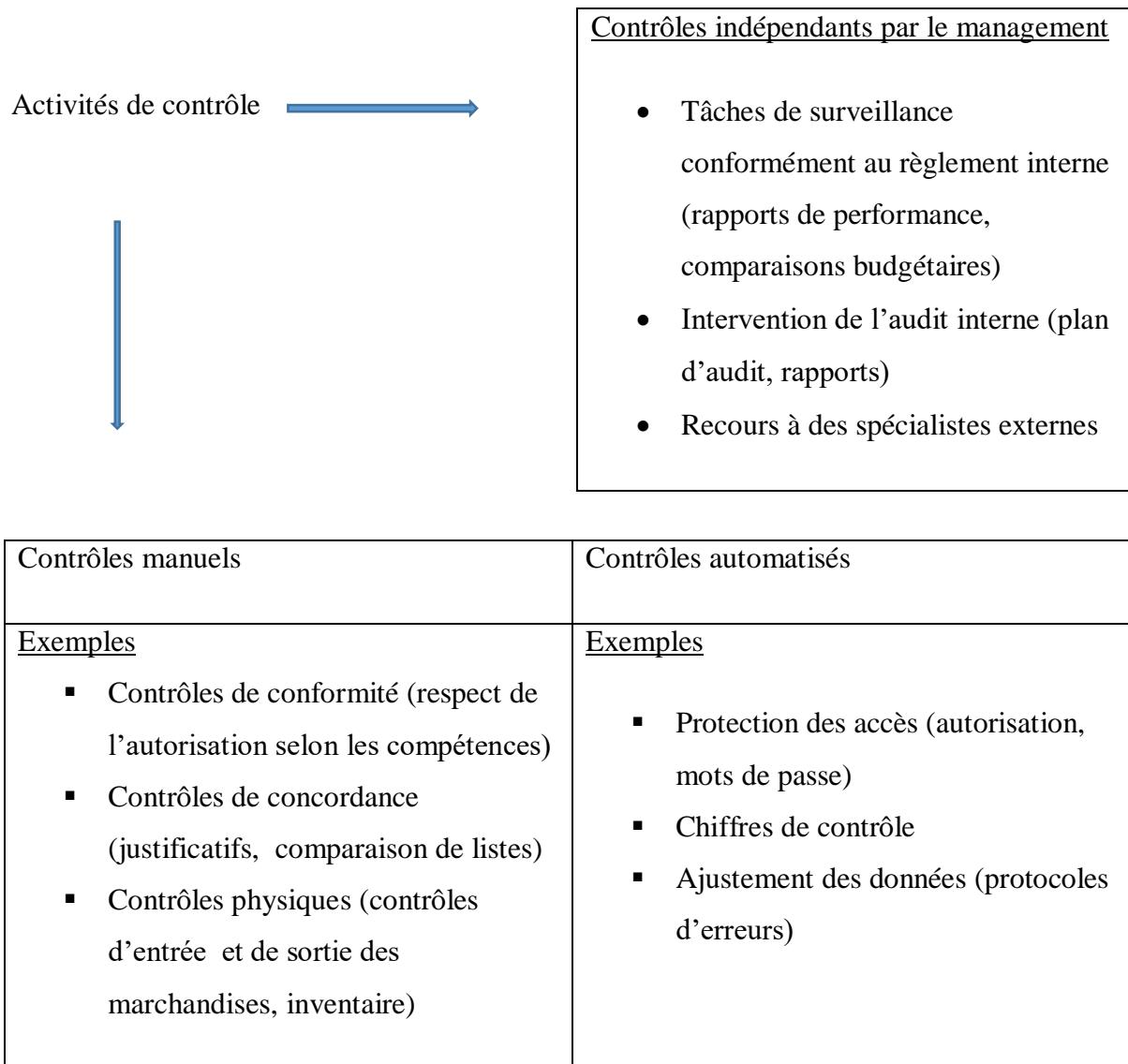
¹⁸ Op. Cit 17, p.6 et p.9

direction, le conseil d'administration précise ses attentes concernant les objectifs du système de contrôle interne. Sur cette base, il en définit l'étendue et le degré de développement. Il s'agit alors non seulement de déterminer les domaines à couvrir mais aussi le niveau de qualité souhaité pour le SCI.

Les activités de contrôle permettent de garantir que les mesures prises par la direction en vue de piloter les risques et de réaliser les objectifs sont réellement mises en œuvre. Pour plus d'efficacité, elles devraient être intégrées le plus directement possible dans les processus commerciaux. Selon l'effet dans le temps, un contrôle peut être préventif ou détecteur. Les contrôles préventifs ont pour objectif de prévenir les erreurs. Cela peut consister notamment à réglementer les compétences ou à restreindre les accès au système par des mots de passe. Les contrôles détecteurs sont par exemple des contrôles de conformité et de concordance. Des mesures organisationnelles peuvent déjà permettre, à elles seules, de réunir des conditions importantes pour créer un SCI efficace. Il peut s'agir, par exemple, d'une séparation appropriée des fonctions ou d'une procédure d'approbation. Les activités de contrôle englobent diverses opérations, méthodes et mesures; elles peuvent être classées de la manière suivante:

Les activités du contrôle peuvent-être classées en trois dont le premier appelé « contrôles indépendants » qui englobent la sécurité menant jusqu'à l'audit ; et le deuxième appelé « contrôles manuels » qui est axés surtout sur la conformité et la concordance ; et le troisième qui parle de « contrôles automatiques » engendrent le chiffrage et les bases de données. Voyons ces différents types de contrôle sous forme de schéma ci-après :

Figure n°2 : les diverses opérations de contrôle



Source : « Système de contrôle interne: un outil de gestion en pleine mutation » (P.9) (PricewaterhouseCoopers 2007)

L'efficacité, la traçabilité ainsi que l'efficience du SCI dépendent du dosage entre les différents types de contrôles. Un rapport équilibré entre les contrôles préventifs et détecteurs permet de mieux couvrir les différents objectifs de contrôle que les mesures dont le seul objectif est d'identifier des erreurs. Les contrôles de management en amont ont un large rayon d'action et permettent généralement une meilleure prise de conscience du contrôle dans l'entreprise. Les diverses activités de contrôle génèrent bien souvent des interactions. Il est ainsi possible, par exemple, de mettre en œuvre une séparation des fonctions au sein d'une organisation par des

restrictions d'accès au système. L'actualité et l'efficacité des restrictions d'accès programmées peuvent de plus être vérifiées par des contrôles de conformité manuels.¹⁹ Il faudrait savoir que les informations sont très utiles au sein d'une entreprise pour composer sa situation, d'où sa concordance avec la communication. C'est ce que nous allons voir après les composants du Système de Contrôle Interne (SCI).

2.1.3. Information et communication

Les voies d'information et de communication doivent être définies de manière que les collaborateurs disposent des informations dont ils ont besoin pour effectuer les contrôles nécessaires. Pour cela, les systèmes d'information doivent garantir que toutes les informations importantes sont collectées de manière fiable et ponctuelle et diffusées convenablement. C'est le seul moyen, pour les personnes compétentes, d'assumer leurs responsabilités. Dans ce contexte, la communication par niveau occupe une place particulière. Pour ce qui est du SCI, les collaborateurs doivent connaître leur rôle et leur responsabilité ainsi que les imbrications avec d'autres unités organisationnelles.²⁰ Il est aussi important de surveiller la bonne marche de l'entreprise à travers le système de contrôle interne pour éviter des conséquences significatives.

2.1.4. Surveillance

La pratique montre que diverses causes, par exemple de nouveaux produits et marchés, des restructurations, des fluctuations de personnel, de nouveaux systèmes d'information ou des modifications de cadres réglementaires, peuvent avoir pour conséquence que les mesures de contrôle définies par le passé ne suffisent plus à couvrir une nouvelle situation de risque, que certains contrôles ne sont plus effectués ou que leur qualité se dégrade.²¹ Et de ce fait, il faudrait apporter beaucoup d'amélioration dans la surveillance et la continuité des informations importantes à passer.

Le système de contrôle interne (SCI) est un outil de gestion important pour une entreprise. Par ailleurs, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à considérer l'examen des processus et des contrôles internes comme une opportunité d'améliorer l'efficience de l'organisation interne. Un SCI efficace et efficient se base sur une procédure systématique.

¹⁹ Op.cit. 17, p.10

²⁰ Op.cit. 17, p.10

²¹ Op.cit. 17, p.10

Ce chapitre « matériels » a été surtout consacré sur la base théorique de notre devoir. Il était important d'avoir des notions plus profondes sur les termes générales utilisées autour de notre thème pour pouvoir présenter un résultat plus basique. Des bases théoriques ont été acquises en cours et ont ouvert notre curiosité à approfondir le thème et à insister sur les connaissances menant à la pratique du terme. Il a été très important de bien souligner ses termes acquis en théorie dans le domaine pratique, plus précisément dans le monde du travail pour pouvoir mieux comprendre le système dans son utilité et sa profondeur.

Les revues aussi nous ont beaucoup appris du fait qu'elles montrent des faits réels sur le terme étudié, comme le contrôle interne. Ce dernier qui occupe une place plus importante au sein d'une boîte par le fait qu'il mène les dirigeants à voir le côté à améliorer et à renforcer. Sans oublier les recherches webographies qui ont étoffé les théories d'auteurs et les revues de littératures. Comme disait Peter Drucker : « Toute pratique s'appuie sur une théorie, même si le praticien n'en a pas lui-même conscience. » Entamons maintenant, dans un deuxième chapitre les méthodes.

CHAPITRE II : LES METHODES

Les méthodes regroupent les moyens utilisés pour la conception du devoir. Par des méthodes sont décrites les démarches de collecte de données, puis leur traitement et leur exploitation afin de présenter des données filtrées selon le cas. Par définition, la méthode est une démarche organisée et rationnelle de l'esprit pour arriver à un certain résultat.

Section 1 : Méthodes de collecte de données

Il est fondamental de mettre en œuvre des procédés pour réaliser le travail selon des méthodes bien établies par diverses manières comme l'enquête, l'entretien, les visites d'entreprise, les stages, et tant d'autres. Dans notre cas, nous avons effectué un stage de trois mois chez Orange Madagascar(OMA) et l'on a procédé à une enquête auprès des salariés, ainsi qu'un entretien avec le chef de service comptabilité et trésorerie.

1.1. Technique d'enquête

Une enquête est une étude de question réunissant des témoignages, des expériences et des documents. A l'aide d'une enquête auprès des salariés ; les résultats attendus ont pu être quantifiés par l'intermédiaire des hypothèses de recherche. Pour l'obtention des réponses, 14 questions ayant trait sur l'exécution des tâches des agents du service comptabilité ont été posées.

L'enquête consistait à interroger les salariés de la direction financière de chez Orange Madagascar, plus particulièrement les employés des autres services autres que le service comptabilité Orange Money Madagascar (OMM), pour voir leur point de vue sur le travail de ce service. Ces autres employés sont composés du superviseur du service trésorerie, ainsi que deux agents de la trésorerie, dont l'un comptable banque. Ensuite nous avons pris comme cible le superviseur du service comptabilité tiers avec trois agents responsable comptabilité clients et fournisseurs locaux. Et un comptable junior du service comptabilité immobilisation.

Ces employés ont été choisis puisque ce sont les personnes qui sauront juger le travail du service comptabilité OMM vu leur lien en termes de circuit de document comptable. Et d'une certaine manière, ces personnes ont eu la gentillesse de nous fournir les informations qui nous sont utiles en répondant aux nombreuses questions que nous avons posées.

Le but de cette enquête était de prouver que la tenue de la comptabilité est une étape importante puisque la comptabilité doit-être exécutée avec délicatesse pour assurer une rentabilité meilleure pour la société, ainsi qu'une agréable situation financière. Le résultat attendu de cette enquête auprès des salariés du département comptabilité & trésorerie est que la comptabilité est un organe qui contribue à la bonne marche de la société dans un seul but de dégager un résultat bénéficiaire à la clôture de l'exercice comptable. Autrement dit, cette enquête a été effectuée pour pouvoir valider notre deuxième hypothèse de recherche axée sur la comptabilité en tant que bon outil pour la gestion de la situation financière de l'OMM.

L'enquête était d'une aide appréciable pour rassembler le maximum d'informations indispensable pour la réalisation du présent mémoire. Il a été dit que collecter des données pour une telle réalisation nécessitait une méthode, et notre choix était axé sur cette technique. A part l'enquête, nous avons aussi procédé à un entretien semi-directif avec le chef de service comptabilité & trésorerie. C'est ce qu' nous allons voir dans le prochain paragraphe.

1.2. Entretien semi-directif

D'après Michel Pinçon et Monique Pinçon Charlot (1991) : « Un entretien est une action de maintenir en bon état, de fournir ce qui est nécessaire. »²² ; Et ce terme de Pinçon a été insisté dans un revu qui parlait de l'utilité d'un entretien avant d'entamer une étude ou bien un marché, en 2013. L'entretien consiste à discuter avec une personne qui semble être la plus appropriée à contenir les informations qui nous seront nécessaires. C'est une sorte d'entrevue entre deux personnes, d'où l'une appelée l'enquêteur pose des questions se référant à son sujet, et une autre personne appelée l'enquêté qui va nous fournir les informations attendues en répondant aux diverses questions.

On peut distinguer différents types d'entretien comme l'entretien directif, l'entretien semi-directif, l'entretien d'embauche, et l'entretien d'évaluation, Notre choix ici était de procéder à l'entretien semi-directif qui consiste à orienter l'enquêté vers les réponses qu'on attend de lui. Ce type d'entretien contient plusieurs questions avec des modalités de réponses et l'enquêté ne fait que choisir la réponse correspondante. Avec les connaissances que

²² PINCON Michel et PINCON Monique 1991, « Distance sociale et conditions spécifiques de l'entretien semi-directif », Genèses 3, P 120-133

nous avons pu recevoir en cours, essayons donc de vérifier en pratique l'exactitude de nos connaissances.

Notre cible pour l'entretien semi-directif était le chef de département comptabilité & trésorerie parce que c'est celui qui détient le maximum d'information concernant le département et sa fonction, ainsi que les tâches revenant à chaque employé. Cette personne était la plus appropriée pour nous fournir les informations sur la comptabilité de l'Orange Money Madagascar (OMM). C'est d'ailleurs une personne très aimable parce qu'à part les informations attendues, il a essayé d'étoffer nos données en nous fournissant plus d'explications sur l'activité, ainsi que sa finalité.

Le but de cet entretien n'est que de prouver que la comptabilité est un outil indispensable pour une entreprise de service comme Orange, dont Orange Money est le vrai sujet et qu'avec la comptabilité, les dirigeants de la société peuvent contrôler la situation patrimoniale de cette dernière, c'est la première hypothèse de notre mémoire. Le résultat attendu de cet entretien est qu'une mise en place d'un système de contrôle interne au niveau des boutiques et agences peut assurer un bon revenu, et qu'il est utile d'adopter ce système pour éviter toutes tentatives de fraudes ou de vols.

Avoir cet entretien avec le chef de département comptabilité & trésorerie d'OMA nous a beaucoup aidé pour rassembler les données indispensables pour la conception de ce devoir. Non seulement il nous a consacré du temps, mais même en tant que stagiaire, il nous a aussi appris beaucoup de choses sur le monde professionnel.

1.3. Questionnaire d'enquête

C'est un entretien standardisé permettant la quantification. C'est par le questionnaire que nous pourrons introduire la quantification de l'étude. Son rôle est donc important, il doit être préparé soigneusement.

D'abord la rédaction d'une première forme de questionnaire à partir des éléments recueillis pendant la pré-enquête. L'étude approfondie du contexte socio-économique et l'approche documentaire mise à l'épreuve.

Puis déterminer définitivement la forme des questions et leur agencement, elle permet de formuler un questionnaire accessible à tous les composants.

Et enfin faire une rédaction définitive du questionnaire et administration.

Notre questionnaire est composé de 14 questions de type question fermée ; ces questions permettent au sujet de répondre par OUI ou par NON ou d'indiquer qu'il est sans opinion. Les avantages de ce type de question, c'est qu'il peut être procédé rapidement, et la tâche des enquêtés est plus facile. Et les inconvénients sont axés sur la véracité des réponses, elles peuvent-être trompeuses.

Cette méthode de collecte de données était une étape à ne pas sauter puisqu'il était très utile. Mais pour quantifier les réponses que nous avons obtenues, il faudrait procéder à des méthodes pour traiter les différentes informations recueillies.

Ces méthodes ont été adoptées pour pouvoir collecter les informations et les données utiles pour la rédaction de ce mémoire. Les techniques employées ont été choisis suivant le moyen jugé possible d'obtenir les informations nécessaires, susceptible d'être important pour la présentation des résultats. Mais des méthodes sont indispensables pour traiter les informations recueillies.

Section 2 : Méthodes de traitement des données

Avec les données que nous avons pu collecter, il faut une méthode propre pour son traitement. Des analyses doivent-être faites aux données obtenues pour son exploitation, et pour présenter des résultats fiables et bien compréhensifs. Les données obtenues lors de l'enquête et lors de l'entretien sont les principales données qui nécessitent une méthode de traitement.

Il existe plusieurs méthodes pour traiter des données chiffrées ou non avec un logiciel approprié. Dans notre cas, nous avons choisi la méthode quantitative pour commencer. Un logiciel appelé SPHINX a été utilisé pour exploiter les résultats de l'enquête. Cette méthode quantitative va être plus détaillée dans la sous-section suivante. Ensuite, nous avons adopté la méthode qualitative pour traiter les résultats de l'entretien semi-directif.

2.1. La méthode quantitative

Cette méthode s'appuie sur des instruments ou des techniques de recherche quantitative de collecte de données, dont en principe la fidélité et la validité sont assurées. Elle aboutit à des données chiffrées qui permettent de faire des analyses descriptives, des tableaux et des graphiques. Pour notre cas, le logiciel SPHINX est ici la principale méthode adoptée, vu que c'est le fruit de recherche des enseignants du Domaine.

Le logiciel SPHINX est un logiciel permettant de traiter un questionnaire en introduisant dans le champ d'application du logiciel les réponses obtenues lors de l'entretien et de l'enquête. Ensuite le logiciel traduit sous forme de graphique, selon notre choix, le résultat de l'entretien et de l'enquête. Et c'est à nous de l'interpréter sous forme de tableau pour faciliter la lecture des résultats, ainsi que sa compréhension.

Cette méthode quantitative repose sur un corpus théorique permettant de poser des hypothèses. Sur cette phase de notre recherche, nous avons réalisé une enquête par questionnaire, permettant d'interroger un bon nombre d'employés de la direction financière de la société Orange Madagascar.

Ce type de méthode nous a permis de recueillir les informations relatives aux différentes questions qui ont été posées. Et à part cette méthode, nous avons décidé d'appliquer une autre méthode que nous allons voir ci-dessous, c'est la méthode qualitative.

2.2. La méthode qualitative

Dans l'approche qualitative, le chercheur part d'une situation concrète comportant un phénomène particulier qu'il ambitionne de comprendre et non de démontrer, de prouver ou de contrôler. Le chercheur veut donner sens au phénomène à travers ou au-delà de l'observation, de la description de l'interprétation et de l'appréciation du contexte et du phénomène tel qu'il se présente.

Cette méthode recourt à des techniques de recherche qualitative pour étudier des faits particuliers comme une étude de cas, une observation, un entretien semi-directif ou non-directif. Ce mode qualitatif fournit des données de contenu, et non des données chiffrées. L'enquête qualitative sera choisie dans une phase exploratoire d'un nouveau sujet de recherche. Elle permet de développer une théorie et relève donc d'un processus inductif.

Pour ce faire, nous avons choisi d'interviewer le chef de département comptabilité et trésorerie. Cette méthode ne s'oppose pas à la l'analyse quantitative, au contraire, elles sont complémentaires. En procédant à cette méthode qualitative, avec comme technique l'entretien semi-directif, nous pouvons récolter énormément d'informations, et certaines d'entre elles étaient même inattendues. Même en adoptant ces deux méthodes pour le traitement des données rassemblées, l'analyse FFOM était aussi utilisée, que nous allons voir après la méthode de quantification des résultats de l'entretien semi-directif.

Pour pouvoir valider les réponses obtenues de l'interviewé lors de l'entretien semi-directif, nous avons rédigé au propre ses réponses et lui faire signée le contenu (cf. ANNEXE III). Cette quantification a été nécessaire pour confirmer que nous avons procédé à cet entretien avec le responsable, vu que pour l'enquête, l'utilisation d'un logiciel a été optée.

2.3. L'analyse SWOT ou FFOM

Ce type d'analyse repose sur la localisation des facteurs ayant une influence stratégique sur l'entreprise. L'analyse SWOT ou FFOM examine la situation de l'entreprise sur deux axes, et peut-être utilisée aussi pour analyser la situation globale de l'entreprise.

S comme Strengths ou F comme Force montre les ressources et les compétences de l'entreprise à travers chaque fonction, c'est-à-dire analyser la situation interne de l'organisation ; W comme Weakness ou F comme Faiblesse permet de connaître les problèmes de l'entreprise, tant en interne qu'en externe.

O comme Opportunity ou encore Opportunités et T comme Threats ou M comme Menaces conduit à l'identification des facteurs clés du succès à maîtriser pour saisir les opportunités qui se présentent. Afin de déterminer la position de l'entreprise en termes d'Opportunité et de Menace, elle analyse son environnement externe et prend en compte les concurrents. Les Opportunité et Menace sont à rechercher principalement dans le contexte politique, économique, social, et technologique.

Les méthodes de traitement sont nombreuses, mais les méthodes quantitative et qualitative que nous avons employées sont celles que nous jugeons susceptible de rassembler plus d'informations. L'analyse FFOM pour sa part va nous aider à formuler les propositions de solutions pouvant mener à l'amélioration du suivi et des procédures Orange Money.

Après avoir démontré les méthodes de collecte et les méthodes de traitement, illustrons brièvement les limites de l'étude dans une troisième section.

Section 3 : Les limites de l'étude

Les limites de l'étude vont montrer les contraintes que nous avons vécu lors de la collecte des données, tant durant le stage au sein de la société Orange, que lors des enquêtes auprès des salariés. Quelle que soit la taille de l'étude à effectuer, à un moment donné, nous

serons face à des difficultés. C'était surtout concernant les informations tenues confidentielles pour l'entreprise qui ont rendu difficile la rédaction, surtout dans la partie résultat de l'étude.

Nous pouvons classer les limites en deux : les limites dans le temps en premier lieu et les limites dans l'espace en second lieu.

Les limites dans le temps sont surtout axées sur le moment de collecte des informations et des données comptables. Nous avons passé trois (03) mois au sein de la société Orange Madagascar en tant que stagiaire, donc nous sommes contrainte à des tâches quotidiennes. La réalisation de l'enquête a pris beaucoup de temps car les enquêtés n'étaient pas disponible en même temps. Il y-a ceux qui ont pris une semaine et plus pour nous fournir les réponses, et il y-a qui ont même refusé à la fin puisqu'ils n'ont pas le temps. Une partie du devoir est à corriger chaque semaine et le temps d'attendre le résultat de l'enquête nous a pris beaucoup de temps du fait que le nombre de question posé n'a pas été atteint à temps. De même concernant l'entretien, le chef comptable est souvent occupé et l'entretien était interrompu à chaque fois. Durant les trois mois de stage, l'enquête n'a pas été abouti et nous étions obligé de revenir chaque semaine pour voir si l'enquêté a pu le terminer.

Et concernant les limites dans l'espace, notre encadreur était un agent comptable et il n'a pas accès à tous les documents comptables pouvant nous servir de données, comme les états financiers, l'état budgétaire. De par cette inaccessibilité aux données, nous avons limité notre étude sur les procédures et les suivis puisqu'il serait impossible de faire une analyse de la performance sans les données chiffrées. Chez Orange, c'est le chef comptable qui établit les états financiers et personne n'a accès au fichier à part lui, le responsable fiscalité et immobilisation, le chef de service Contrôle de Gestion, ainsi que le Directeur Financier. Les autres sont ceux qui fournissent et traitent les informations nécessaires pour l'établissement de ces états financiers. Lors de l'entretien avec le chef comptable, il a été très strict concernant la diffusion des informations, ce qui fait que nous allons être brèves dans la présentation des résultats. De plus, il a été très bref dans ses réponses et n'a répondu qu'aux questions qui ne conduiraient pas à une diffusion interdite puisque étant une si grande société, elle doit faire attention aux informations pouvant nuire à la société, et favoriser la concurrence.

Les limites sont une sorte de barrière que nous ne pouvons pas dépasser à cause de la confidentialité des informations, ainsi qu'à la prudence de la société concernant la mauvaise interprétation que pourra faire un stagiaire. Ceci n'est donc qu'un simple aperçu des

contraintes que nous avons vécu lors de la collecte d'informations au sein du monde professionnel pour la rédaction de ce mémoire.

Les méthodes employées nous ont permis de dégager des résultats montrant les processus de traitement des opérations avec le Mobile Banking Orange Money Madagascar. Ces méthodes sont mises en œuvre par des grands théoriciens suivant des études approfondies, et nous n'avons qu'à suivre ses procédés pour le traitement des informations recueillies au sein de la société OMA. Ce chapitre « Méthodes » a montré les démarches que nous avons adopté pour dégager les résultats de l'étude menée au sein de la société.

En conclusion, le « matériels et méthodes » ou la méthodologie d'approche est le fondement de toute démarche scientifique, le point de départ de toute recherche. Il nécessite une connaissance approfondie du vif du sujet que sont la comptabilité et le système comptable, ainsi que le contrôle interne pour mieux parfaire le devoir. Ainsi, la première étape du travail fut l'annonce des différentes théories sur les termes énoncés ci-dessus. Nous nous sommes basés sur des ouvrages scientifiques et des revues de littératures pour étoffer les connaissances.

Dans une deuxième étape, l'utilisation des différentes techniques pour accéder aux diverses informations aussi était utiles pour mener à bien la rédaction du présent mémoire. Les informations ainsi recueillies de ces techniques adoptées sont à leur tour traitées par des méthodes pour pouvoir dégager des résultats. De ce fait, l'utilisation des différentes méthodes de travail comme la méthode quantitative, la méthode qualitative, et l'analyse SWOT sont nécessaires.

En somme, les deux chapitres de cette première partie nous ont permis d'avoir une idée sur la technique utilisée afin de déterminer les résultats de l'étude.

PARTIE II :

RESULTATS

Après la partie sur les matériels et méthodes, il faut maintenant dégager les résultats de l'étude qui va marquer que nous avons achevé la recherche. Les résultats sont les fruits de notre collecte d'informations sur le thème au sein d'une entreprise et ces résultats seront traités par un logiciel spécial pour voir s'ils sont valides ou pas.

Puisque nous avons effectué un stage pour pouvoir réaliser notre mémoire, il faut dans ce cas présenter l'entreprise dans tous ses aspects. Avant de présenter les résultats testés par le logiciel sphinx, il serait évident de connaître l'entreprise où ont été recueillies les données qui vont composer le présent devoir et de montrer pourquoi le choix pour l'entreprise. Orange Madagascar est une entreprise reconnue internationalement dans le domaine de la télécommunication et y passer du temps pour un stage a été une grande motivation.

Avant de rassembler les informations et les données qui composent ce mémoire, nous avons essayé de voir les problèmes qui pourront faire l'objet d'une étude, mais ce cas a été très délicat et à la fin nous avons choisi notre thème du point de vue des habitudes de notre encadreur professionnel sur les descentes sur terrain. Et pour ce faire, nous avons établi un questionnaire d'enquête pour voir le point de vue des salariés sur la tenue de la comptabilité. Et pour compléter les informations, nous avons passé un entretien de type semi-directif avec le chef comptable pour approfondir le thème.

CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA SOCIETE

Ce mémoire est un mémoire de fin d'études qui consiste à faire une étude de cas dont les hypothèses de recherche sont posées dans l'introduction. Ces hypothèses seront à vérifier si elles contribuent réellement au bon suivi et aux meilleures procédures de traitement des opérations comptables. Ainsi il serait indéniable de passer du temps dans une entreprise pour vérifier que les hypothèses qui ont été posées seront vérifiées dans la pratique. Sur ce, effectuer un stage chez Orange Madagascar qui nous est venu à l'esprit, nous mène à étaler son historique, ses activités, ainsi que sa structure organisationnelle.

Section 1 : Historique d'Orange Madagascar

Il est important de connaître l'histoire de la société, ainsi que sa source pour montrer aux lecteurs sa valeur et ses transformations pour mieux servir les citoyens malgaches. Dans cette rubrique historique, nous allons connaître la source de la société Orange Madagascar, ensuite son arrivée dans le pays, c'est-à-dire à Madagascar.

1.1. Son origine

L'origine d'Orange Madagascar se résume comme suit :

« France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde voulait renforcer sa dimension mondiale et proposer un service unifié à l'échelle des continents entiers, rachète Orange PLC à Vodafone. Depuis, les activités de téléphonies mobiles d'Orange PLC sont alors fusionnées avec la majorité des activités mobiles de France Télécom ; constituant le nouveau groupe Orange S A, la holding qui regroupe toutes les filiales mobiles de France Télécom. »²³

France Télécom a lancé en juin 2005 le programme NEXT (Nouvelle Expérience des Télécommunications). Le programme permet au Groupe de poursuivre sa transformation d'opérateur intégré afin de faire de France Télécom l'opérateur de référence des nouveaux services de télécommunications en Europe. Alors depuis juin 2006, Orange est ainsi devenue la marque unique du groupe pour l'Internet ; la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le groupe est présent. En même temps, Orange Business Services est devenue également la marque des services offerts aux entreprises partout dans le monde.

²³ <http://www.orange.mg>: découvrir Orange/historique, consultée le 24 Mai 2016

Après l'introduction de la marque au Botswana, au Cameroun et en Côte d'Ivoire, Orange fut lancée à Madagascar en 2003 après que SMM Antaris a annoncé qu'elle devenait Orange Madagascar, et par la suite Orange Madagascar reprenait l'activité de ce dernier et reste le leader sur le marché de téléphonies mobiles à Madagascar en tenant dans les 50 % du part de marché.

1.2. Son historique par date

L'historique montrera la société depuis son origine jusqu'à aujourd'hui, tout en montrant sa situation actuelle vis-à-vis de ses clients et ses boutiques et agences.

Tableau n°1 : L'historique par date d'Orange Madagascar

Date marquante	Evènements
En 1994	Le groupe Orange a débuté en Royaume Unie par le téléphone mobile
31 Mars 1998	Ouverture de la Société Malgache des Mobiles ou SMM connue sous le nom de ANTARIS, qui était le troisième opérateur mobile à Madagascar
En 1999	ANTARIS contribue à la couverture des réseaux des quatre grandes villes des provinces, dont Majunga, Antsiranana, Sainte-Marie et Nosy be
18 Juin 2003	ANTARIS était devenu ORANGE MADAGASCAR
En Mars 2007	Lancement de l'offre internet mobile sous le nom d'Orange Net
En Avril 2007	Lancement de l'e-recharge
11 Juillet 2010	Création du Mobile Banking Orange Money : à cette époque, elle était désignée comme produit d'Orange Madagascar
En Janvier 2013	Orange Money est devenue une Entreprise indépendante sous le nom d'Orange Money Madagascar (OMM)

Source : Auteur (2016)

Ce sont les dates qui ont marqué l'histoire d'Orange Madagascar, tant au niveau du groupe international, que dans le pays en vigueur. Et voyons ensuite l'identité de la marque Orange et de la société OMA.

1.3. Identification de la société OMA

Identifier une société veut dire connaître sa situation juridique, ainsi que sa situation étatique que nous allons présenter sous forme de tableau ci-après.

Tableau n°2 : L'identité de la société

Désignation	caractéristiques
forme juridique	Société Anonyme
Capital Social	11.088.792.000 Ariary
RCS	1997 B 00447
NIF	2000002340
N° STATISTIQUE	61202 11 1997 0 10016
Siège social	La Tour Rue Ravoninahitriniarivo Ankorondrano
Code postal	Antananarivo 101
Contact	+261 32 34 567 89
Fax	+261 32 08 042 16
Adresse e-mail	contact.oma@orange.com
Site Web	www.orange.mg
Slogan	Pour vous rapprocher de l'essentiel

Source : Auteur (2016)

L'historique d'une société montre le chemin qu'elle a traversé depuis sa création jusqu'à son intégration au niveau des consommateurs. L'historique doit toujours être mise à jour puisque des évènements se succèdent chaque année et des rénovations de stratégie et de technique d'approche clients se fassent à chaque changement de l'environnement de l'entreprise, tant en interne, qu'en externe.

Section 2 : Les activités d'Orange Madagascar

Etant une entreprise de télécommunication, Orange a une large activité qui tourne autour de la téléphonie mobile. Les activités sont surtout la base de la création d'une entreprise, c'est-à-dire qu'une personne songe à monter une entreprise en trouvant qu'une activité est susceptible d'être rentable, et pourra attirer des clients. L'activité principale d'Orange Madagascar est d'offrir une gamme de produit autour de l'usage mobile, notamment les appels, les SMS, l'internet aux grands publics, ainsi qu'aux entreprises. Et le plus important de tous qui est le principal sujet de notre étude, l'offre de banque mobile connue sous le nom d'Orange Money.

2.1. Les produits d'Orange Madagascar

Les produits d'Orange sont présentés sous forme d'offres variées, notamment pour les particuliers et pour les entreprises. Nous allons voir en premier lieu les deux types d'offres pour le téléphone mobile, et ensuite les caractéristiques d'offre pour les deux types de clients de chez Orange.

Tableau n°3 : Les différentes Offres existantes

OFFRES	DESIGNATION	CARACTERISTIQUES	BUT
Prépayées	Mode tarifaire	Achat de recharge (crédit téléphonique)	Consommation des Offres quotidiennement
	Les tarifs modulaires	Les Offres "BE"	
Post payées	Modalité d'abonnement	Paiement mensuel de la consommation effectuée	Fidélisation des clients du fait d'abonnement mensuel
	Offres tarifaires	Les Offres typiques "ORANGE"	

Source : Auteur (2016)

A part les appels et les SMS, les clients peuvent s'offrir un accès internet à l'aide de son mode tarifaire, tant en prépayés, qu'en post payés. Tous les détails des offres seront indexés en annexe (cf. ANNEXE VII)

2.2. Le service Orange Money

Ce service particulièrement innovant, opérationnel constitue un atout majeur pour la population de toutes les régions de Madagascar. C'est le résultat des dernières avancées technologiques en matière de moyens de paiement et de services de téléphonie mobile. Il s'agit avant tout du fruit de l'étroite collaboration entre la banque BMOI du Groupe BNP Paribas et Orange Madagascar. Orange Money est une offre complète de services de gestion accessible à tous. Et la première étape fût le transfert d'argent, cette étape a permis à Orange de mieux comprendre les attentes de ses clients et d'adapter au mieux ses nouveaux services. (cf. ANNEXE VIII le récapitulatif du service OMM)

Les clients bénéficient de plusieurs facilités d'utilisation, à savoir : un menu en malgache, un accès garanti sans nécessité de crédit téléphonique ni changement de carte SIM, une utilisation adaptée à tout type de téléphone portable et d'une disponibilité auprès de plus de 700 points de vente.

La sécurité du système et des fonds sont garantis par Orange et la BMOI. De plus, depuis quatre (4) ans, les Groupes BNP Paribas et France Télécom Orange ne ménagent pas leurs efforts pour apporter les garanties nécessaires en matière de procédure et de réglementation. Tous cela sont mise en œuvre pour disposer toute une gamme de services permettant d'effectuer en toute sécurité des transactions et des règlements d'opérations courantes à savoir : la création gratuite d'un compte, le dépôt et retrait d'argent, le paiement de facture, l'achat en magasin, le transfert d'argent et l'achat de crédit.

En réalité Orange propose plusieurs gammes de services dont l'assistance aux clients garantie par le service clientèle et la possibilité de transfert d'argent par le service Orange Money. Et pour la suite de notre étude, nous allons décrire les objectifs et missions d'Orange.

Section 3 : Les objectifs et missions d'Orange

Toute entité se doit de fixer des objectifs pour voir l'évolution de son activité au sein des consommateurs. Avoir des objectifs à atteindre fait que chacun des employés est soumis à une responsabilité importante dans ses tâches respectives. Au tout début de l'exercice, les dirigeants se fixent ses objectifs dans le but de savoir en retour l'attente des clients, et plus important ses réactions face aux nouveaux produits lancés. Dans ce cas précis, la société a des missions à exécuter pour atteindre les objectifs fixés par les dirigeants. Plusieurs sont les missions de la société pour contribuer à l'amélioration de son activité et à être plus proche de ses clients.

Etant une filiale d'un groupe international, les objectifs d'OMA doivent converger vers les objectifs du groupe Orange dans le monde entier.

Orange est un acteur qui a de fort lien avec l'environnement externe et reconnue même pour sa contribution à venir en aide aux zones défavorisées. Autrement dit, Orange se trouve confronter naturellement entre la recherche de profit au niveau commercial d'un côté et la responsabilité sociale de l'autre côté puisqu'elle regarde de près sa croissance et sa pérennité, ainsi que son rôle d'acteur du lien social et à ses impacts sociaux et environnementaux.

De ce fait, l'objectif d'Orange se base sur la convergence et l'innovation caractérisées par la maîtrise des coûts et visant à faire d'Orange l'opérateur intégré de référence pour les services de télécommunication. Ainsi pour atteindre son ambition, le groupe Orange a

basé ses priorités stratégiques dans les zones AMEA ou Afrique Moyen-Orient Asie et OMA en fait partie. Ces priorités sont axées sur cinq leviers, à savoir :

Comme premier levier d'offrir une connectivité enrichie, tout en offrant une qualité incomparable du réseau dont sa couverture dans tous les endroits à Madagascar et son infrastructure ;

Ensuite comme deuxième levier de réinventer la relation client, c'est-à-dire être plus proche des clients tout en étant attentif à ses attentes et à ses critiques ;

Puis comme troisième levier de construire un modèle d'employeur digital et humain, ce qui implique l'organisation interne dans la formation des employés pour être compétent dans son monde, surtout au niveau technologique et numérique ;

Et comme quatrième levier d'accompagner la transformation du client entreprise, cela implique qu'Orange ne cesse d'offrir à ses clients des nouvelles façons de les mettre en confiance et de les fidéliser à Orange, c'est pourquoi elle a inventé le stockage de données numériques à l'aide d'un outil appelé Cloud.

Enfin comme cinquième et dernier levier de se diversifier en capitalisant sur nos actifs.

L'ambition d'Orange est centrée sur l'expérience client incomparable, d'où ces objectifs cités ci-dessus. Mais voyons ensuite ses missions pour mieux comprendre ses ambitions et sa contribution dans les relations sociales surtout au niveau des sociétés dévastées.

Orange Madagascar est un des acteurs de la télécommunication à Madagascar, mais le groupe Orange à travers le monde compte actuellement dans les 244 millions de clients. La marque Orange a plus de vingt (20) ans et est classée 61^{ème} marque mondiale en 2015. Dans le monde du mobile banking, elle compte les 13 millions de clients OMM, et au niveau réseau internet, elle offre le réseau 4G dans 11 pays. D'après ces chiffres, la mission d'Orange Madagascar est de contribuer au développement de l'usage de la téléphonie mobile et de l'internet. La société participe également au développement économique et social du pays.

A cet effet, Orange est reconnue comme une entreprise citoyenne et responsable du fait qu'elle s'est engagée pleinement dans le développement de la grande île tout en enrichissant la vie des gens grâce à des moyens de communication faciles à manipuler et dans la capacité des gens. Mais à part la communication, Orange offre la possibilité de

subvenir aux besoins des familles qui sont loin de la ville par le transfert d'argent par Orange money.

Section 4 : La structure organisationnelle d'OMA

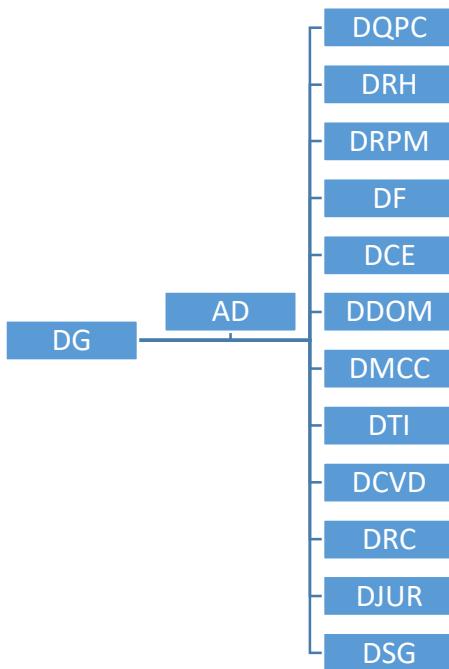
La structure d'une entreprise est une organisation des parties d'un système, qui lui donne sa cohérence. La structure organisationnelle d'Orange varie selon l'organisation faite par direction, ce qui veut dire que l'organigramme par direction peut changer d'un moment à un autre. Il faudrait dans ce cas mettre à jour la structure organisationnelle à chaque modification ou élargissement des services d'une direction.

Il existe 14 Directions qui forment la société Orange Madagascar. Etant une grande entreprise, il existe une variété de service au niveau de ces 14 directions pour faire marcher l'entreprise dans son activité. Et au sein des services par direction, on constate une division de travail bien établie pour offrir les meilleures de qualité de produits et de services aux clients et aux consommateurs, ainsi qu'aux divers partenaires et prestataires.

Illustrons ci-après l'organigramme global de la société Orange Madagascar pour savoir quelles sont les 13 directions qui la composent :

DG : Direction Générale (AD : Assistante de Direction)	DMCC : Direction Marketing et Communication Commerciale
DQPC : Direction de la Qualité, Performance et Communication	DDOM : Direction Distribution Orange Money
DRH : Direction des Ressources Humaines	DTI : Direction Technique et Informatique
DRPM : Direction des Relations Publiques et Mécénat	DJUR : Direction Juridique
DF : Direction Financière	DCVD : Direction Commerciale Ventes Distribution
DCE : Direction Commerciale Entreprise	DRC : Direction des Relations Clients
	DSG : Direction Secrétariat Général

Figure n°3 : Organigramme global d'OMA



Source : Département Comptabilité et Trésorerie (2015)

Toutes ces directions au sein de la société Orange Madagascar sont celles qui contribuent à sa performance avec chacune ses fonctions et ses employés. Chaque direction se doit de faire l'impossible pour rendre la société meilleure au niveau du marché nationale et internationale et surtout faire en sorte que les clients restent fidèles à elle pour préserver un accroissement du chiffre d'affaire.

Il a été très enrichissant de passer ses trois (03) mois au sein d'une entreprise telle qu'Orange Madagascar parce qu'il nous a permis de mieux connaître le monde de la télécommunication à Madagascar. De plus, nous avons pu élargir nos connaissances au sein de la direction où nous avons effectué le stage. Nous avons choisi la société Orange Madagascar parce que nous avons pensé que voir le monde des grandes entreprises était plus intéressant étant une jeune étudiante dans le monde de gestion. Même avec les contraintes que nous avons vécues lors de la collecte d'informations, nous avons trouvé que le stage était très éducatif concernant le domaine professionnel et que ce stage peut nous aider à ouvrir des portes lors de la recherche d'emploi. Ce chapitre était indispensable pour voir en quoi exactement sont cadrés les résultats de notre étude et que les hypothèses de recherche sont vérifiables.

CHAPITRE II : RESULTATS SUIVANT LES HYPOTHESES DE RECHERCHE

La méthode quantitative et la méthode qualitative sont les méthodes que nous avons adoptées pour traiter le résultat de notre étude. Pour étoffer les informations qui nous sont utiles, l'enquête est une méthode de collecte de données très efficace. Procéder à cette enquête était une étape un peu délicate du fait que les employés sont tout le temps occupés par leurs tâches quotidiennes. Cette méthode a été employée dans le but d'obtenir des employés des propos sur la comptabilité Orange Money, l'exécution des tâches par les comptables Orange Money , et leur contribution à l'atteinte des objectifs fixés par la direction dans un premier temps, et les objectifs fixés par la totalité de l'entreprise dans un second temps. L'entretien semi-directif est la deuxième méthode que nous avons adoptée pour obtenir plus d'informations.

Section 1 : Les résultats de l'enquête

A partir de cette enquête, notre but est de montrer que la comptabilité est un bon outil pour gérer la situation financière de l'entreprise en exécutant à temps, dans le bon ordre et suivant les règles établies la tenue de la comptabilité.

1.1. Choix des cibles

Pour effectuer l'enquête, nous avons opté pour le style de direction dans la qualification de notre cible pour avoir des réponses claires et nettes. En voyant le nombre total des employés de chez Orange Madagascar, l'échantillon représentatif serait d'une taille énorme, alors qu'il existe beaucoup de direction qui ne sont pas en relation directe avec la direction financière, ce qui ferait qu'ils n'auront certainement pas d'opinion sur notre but.

Au sein de la direction financière, où nous avons effectué notre stage, le nombre des employés est de quarante-deux (42), dont : Le Directeur Financier, l'Assistante de direction financière, le responsable financier Orange Money, le maître d'œuvre des projets financiers. Et le reste des effectifs est réparti dans les départements suivant :

Le Département Comptabilité et Trésorerie comprend dix-huit (18) employés dont le chef de département, le chef de service trésorerie, le chef de service immobilisation et fiscalité, les superviseurs, et les agents comptables.

Le Département Contrôle de Gestion engendre cinq (5) employés dont le chef de département et les contrôleurs de gestion.

Le Département Achat & Supply Chain qui sont composé de quinze (15) employés, dont le chef de département, le responsable des Achats, le responsable Approvisionnement et gestion de commandes, et les agents. (cf. ANNEXE V l'Organigramme de la direction financière)

Premièrement, nous avons choisi les superviseurs, et les chefs de service pour avoir des réponses objectives. Et aussi parce que ce sont les personnes qui étaient déjà présentes depuis longtemps au sein de la société. Ces personnes sont respectivement le chef de service trésorerie, le superviseur comptabilité tiers, le chef de service immobilisation et fiscalité, le chef de service contrôle de gestion.

Deuxièmement, ces superviseurs et ces chefs de service nous ont suggéré des personnes qui sont leurs subordonnées, mais qu'ils ont jugées aptes à nous fournir des réponses relatives à notre attente. Ce deuxième choix est composé de deux agents de la trésorerie, un comptable clients, un comptable fournisseurs, un comptable junior, un comptable banque, un aide comptable responsable archivage et validation des factures comptabilisées, un agent du service Achat et Supply Chain ou ASC.

1.2. Présentation du résultat de l'enquête

Illustrons, pour commencer par un tableau, le résultat que nous avons obtenu de cette enquête. Ce tableau sera composé dans la première colonne par les questions relatives posées, dans une deuxième colonne les caractéristiques attendues.

Tableau n°4 : illustration des questions posées et ses caractéristiques

Les questions posées	Caractéristiques
Q1	importance de la comptabilité
Q2, Q3, Q4, Q5	l'exécution des tâches comptables proprement dites
Q6, Q7, Q8	contribution à l'atteinte de l'objectif fixé par l'entreprise
Q9, Q10, Q11, Q12	suivi des boutiques et agences OMM et importance du CI
Q13, Q14	la place du mobile banking et son intégration à Madagascar

Source : Auteur (2016)

1.2.1. L'importance de comptabilité selon l'enquête

Le résultat de l'étude est considéré comme le fruit de notre recherche. Au tout début de notre recherche, nous avons commencé par connaître le département comptabilité, les différentes tâches y afférentes, la séparation des tâches, les employés correspondants, et les opérations comptables à traiter quotidiennement, et l'établissement des états financiers, plus précisément, la personne qui l'établit.

D'après le tableau ci-dessus, la première question que nous avons posée est de connaître l'importance de la comptabilité au sein d'une entreprise. Et on a remarqué pendant l'enquête que tous les enquêtés n'ont pas hésité à répondre que la comptabilité est indispensable pour faire marcher une entreprise.

Tableau n°5 : Caractéristique de la comptabilité (Q1)

Caractéristique de la comptabilité	Nombre	Fréquence
OUI	12	100%
NON	0	0,0%
TOTAL OBSERVATION	12	100%

Source : Logiciel SPHINX (2016)

Le chi2 est calculé avec des effectifs théoriques égaux pour chaque modalité. Tandis que la fréquence représente le nombre de fois où les réponses se sont produites que le logiciel a montré en pourcentage, donc la fréquence de 100% indique que la totalité des enquêtés a répondu par OUI, la comptabilité est indispensable pour la bonne gestion de l'entreprise.

Le logiciel SPHINX nous a permis de dégager le résultat ci-dessus, que nous avons présenté sous forme de tableau illustrant le nombre total des observations, et le pourcentage correspondant.

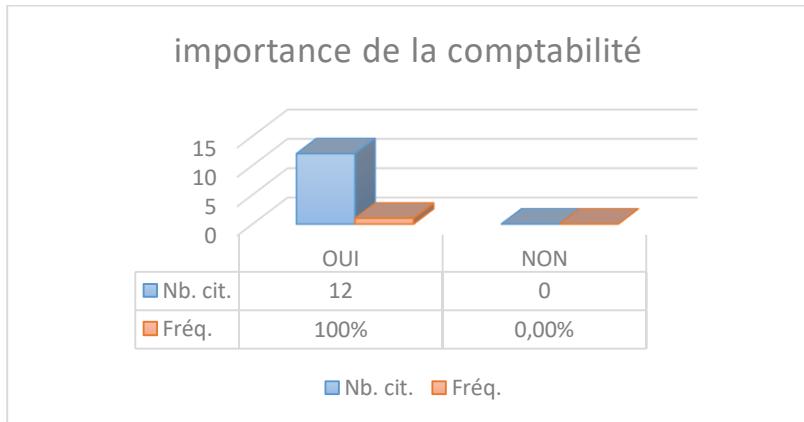
La différence avec la répartition de référence est très significative.

chi2=12.00, ddl=1 et 1-p=99.95%. (ddl signifie degré de liberté et p représente la probabilité).

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Et à partir d'un graphe, on peut illustrer le résultat comme suit :

Figure n°4 : La comptabilité comme élément indispensable pour la bonne marche de l'entreprise



Source : Logiciel SPHINX (2016)

1.2.2. L'exécution des tâches proprement dite

Quotidiennement, les comptables ont des opérations à comptabiliser. Des pièces comptables arrivent chaque jour et nécessite des validations selon leur nature.

Tableau n°6 : L'exécution des tâches en liaison (Q3)

liaison des tâches	Nombre	Fréquence
OUI	11	91,7%
NON	1	8,3%
TOTAL OBSERVATION	12	100%

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence est très significative,

chi2=8.33, ddl=1 et 1-p=99.61%.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Tableau n°7 : La qualité du travail effectué (Q4)

travail effectué	Nombre	Fréquence
OUI	11	91,7%
NON	1	8,3%
TOTAL OBSERVATION	12	100%

Source : Logiciel SPHINX (2016)

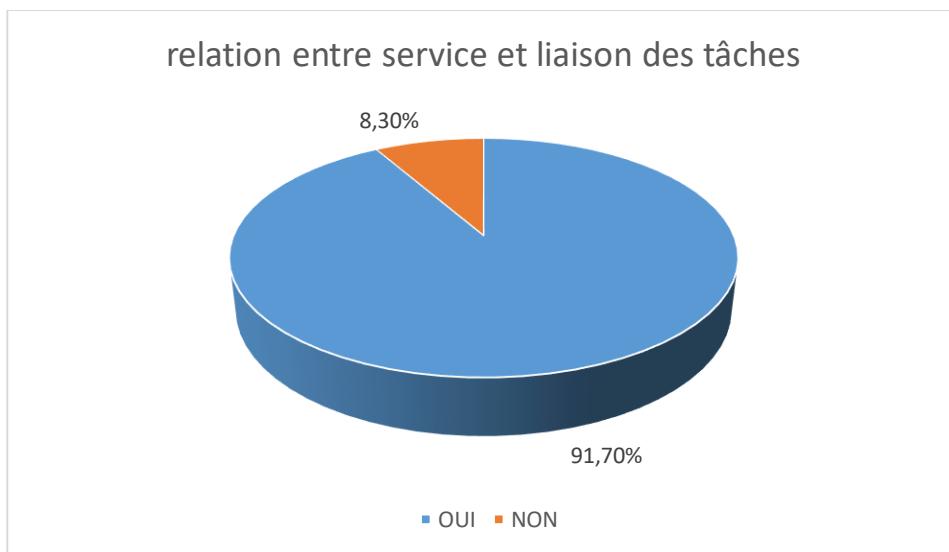
La différence avec la répartition de référence est très significative, chi2=8.33, ddl=1 et 1-p=99.61%.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

D'après ce deuxième aspect de notre enquête, on constate que la comptabilité Orange Money est bien exécutée. Cela montre en même temps que les comptables sont sérieux dans leur travail et qu'ils contribuent à la bonne marche de la société. Pour eux, tant que l'activité de la société fonctionne bien, il est primordial qu'elle dégage des résultats bénéficiaires pour combler les attentes des employés.

Graphiquement, l'exécution des tâches comptables proprement dites se présente comme. Ici, nous avons décidé de la montrer sous forme de diagramme sectorielle.

Figure n°5 : La liaison de tâches entre service



Source : Logiciel SPHINX (2016)

91.70% ou 11 parmi les 12 enquêtés ont répondu avoir une relation de travail avec le service comptabilité Orange Money, et en même temps, ont affirmé que leurs tâches sont liées et contribuent pour un même objectif pour la direction.

8.30% ou 1 parmi les 12 enquêtés a dit ne rien avoir avec la comptabilité Orange Money, mais étant dans la même direction, ait le même objectif pour cette dernière.

1.2.3. Contribution à l'atteinte de l'objectif fixé par la direction, ensuite par l'entreprise

Toute entité se doit de fixer des objectifs sinon, on l'appelle pas entreprise, car nous savons très bien que l'entreprise est une entité à but lucratif. Il serait alors primordial de connaître l'objectif à atteindre avant de débuter un exercice comptable. L'objectif, aussi doit-être bien précis, par rapport aux résultats de l'année précédente pour pouvoir mesurer la capacité des employés à exécuter leurs attributions.

Tableau n°8 : Le procédé de travail des Agents comptables OMM (Q6)

procédé de travail		
	Nombre	Intervalles de confiance
OUI	11	76,0% < 91,7 < 107,3%
NON	1	0,0% < 8,3 < 24,0%
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

Le chi2 est calculé avec des effectifs théoriques égaux pour chaque modalité.

L'intervalle de confiance à 95% est donné pour chaque modalité.

La différence avec la répartition de référence est très significative.

$\text{chi2} = 8,33$, $\text{ddl} = 1$, $1-p = 99,61\%$.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Tableau n°9 : Le reflet d'une bonne gestion comptable au sein du service OMM (Q7)

bonne gestion comptable		
	Nombre	Intervalles de confiance
OUI	10	62,3% < 83,3 < 104,4%
NON	2	0,0% < 16,7 < 37,8%
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence est significative.

$\text{chi2} = 5,33$, $\text{ddl} = 1$, $1-p = 97,91\%$. L'intervalle de confiance à 95% est donné pour chaque modalité.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Tableau n°10 : Le traitement des données comptables (Q8)

traitement des données	Nombre	Fréquence
OUI	11	91,7%
NON	1	8,3%
TOTAL OBSERVATION	12	100%

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence est très significative. $\text{chi2} = 8,33$, $\text{ddl} = 1$, $1-p = 99,61\%$.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

1.2.4. Suivi des boutiques et agences et importance du contrôle interne

Les boutiques et les agences sont les sources de revenus de l'Orange Madagascar en tant qu'entreprise de télécommunication, d'où l'importance de faire des suivis au niveau de ces derniers.

Les questions 9, 10, 11, 12 sont les points qui vont montrer le suivi des boutiques et agences ainsi que la place du contrôle interne dans ce suivi. Les questions 9 et 10 vont nous permettre de savoir si les vols et les fraudes peuvent exister au sein des boutiques et agences. Tandis que les questions 11 et 12 seront consacrées au contrôle interne. On parle de contrôle interne car ces boutiques et agences font partie de la société elle-même et les employés de ces derniers sont considérés comme des salariés de l'Orange Madagascar.

Tableau n°11 : Le suivi des boutiques et agences (Q9)

suivi des boutiques et agences	Nombre	Intervalles de confiance
OUI	7	30,4% < 58,3 < 86,2%
NON	5	13,8% < 41,7 < 69,6%
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence n'est pas significative.

chi2 = 0,33, ddl = 1, 1-p = 43,63%.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que ce n'est pas significative, c'est qu'il n'y-a pas de dépendance entre les deux variables, d'où le résultat ne peut pas être pris en compte, plus exactement le résultat n'est pas valable.

Tableau n°12 : Le renforcement du SCI (Q10)

renforcement du SCI	Nombre	Intervalles de confiance
Non réponse	5	13,8% < 41,7 < 69,6%
OUI	7	30,4% < 58,3 < 86,2%
NON	0	-
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence est significative.

chi2 = 6,50, ddl = 2, 1-p = 96,12%

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Tableau n°13 : La nécessité de contrôles au niveau des boutiques et agences (Q11)

contrôle sur terrain	Nombre	Intervalles de confiance
OUI	12	100,0% < 100,0 < 100,0%
NON	0	-
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence est très significative.

chi2 = 12,00, ddl = 1, 1-p = 99,95%. L'intervalle de confiance à 95% est donné pour chaque modalité.

Le chi2 est calculé avec des effectifs théoriques égaux pour chaque modalité. Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Tableau n°14 : Les revenus des boutiques et agences (Q12)

revenu obtenu des boutiques et agence	Nombre	Intervalles de confiance
OUI	8	40,0% < 66,7 < 93,3%
NON	4	6,7% < 33,3 < 60,0%
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence n'est pas significative.

chi2 = 1,33, ddl = 1, 1-p = 75,18%.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que ce n'est pas significative, c'est qu'il n'y-a pas de dépendance entre les deux variables, d'où le résultat ne peut pas être pris en compte, plus exactement le résultat n'est pas valable.

1.2.5. La place du mobile banking et son intégration à Madagascar

Depuis plusieurs années déjà, le mobile banking a fait son entrée à Madagascar. Auparavant, pour garder leurs argents, les hommes n'ont que la banque et nombreuses sont les personnes qui ont de complexe à pénétrer les endroits comme la banque, alors ils préfèrent garder leurs liquides à la maison, qui n'est pas un acte trop prudent.

Comme résultat de notre recherche, nous avons recueilli des propos des salariés de la direction financière d'Orange Madagascar concernant leurs points de vue sur le mobile banking.

Tableau n°15 : Le mobile Banking en question (Q13)

le mobile banking en question	Nombre	Intervalles de confiance
OUI	11	76,0% < 91,7 < 107,3%
NON	1	0,0% < 8,3 < 24,0%
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence est très significative.

chi2 = 8,33, ddl = 1, 1-p = 99,61%.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Tableau n°16 : Le Mobile Banking à Madagascar (Q14)

La place du mobile banking à Madagascar	Nombre	Intervalles de confiance
OUI	10	62,3% < 83,3 < 104,4%
NON	2	0,0% < 16,7 < 37,8%
TOTAL OBS.	12	

Source : Logiciel SPHINX (2016)

La différence avec la répartition de référence est significative.

chi2 = 5,33, ddl = 1, 1-p = 97,91%.

Le chi2 mesure la dépendance entre variable aléatoire, donc si la différence avec la répartition de référence montre que c'est significative, c'est qu'il y-a dépendance entre les deux variables, d'où le résultat peut être pris en compte, plus exactement validé.

Effectuer de telle enquête n'est pas toujours chose facile compte tenu des impartialités et de la disponibilité des enquêtés. D'une certaine manière, cette enquête était une meilleure technique pour recevoir les meilleurs propos, ainsi que des explications sur la société et les informations que nous attendions. Sans avoir effectué cette enquête, les informations étaient incomplètes. C'était aussi le meilleur moyen de nouer une relation avec les employés, et par la suite bénéficier d'informations complémentaires.

Section 2 : les résultats obtenus de l'entretien semi-directif

Cette section va être consacrée aux résultats obtenus de l'entretien semi-directif tout en essayant de vérifier que la comptabilité est un outil de contrôle pour les dirigeants sur sa situation patrimoniale.

A part la technique d'enquête, la gentillesse du chef comptable nous a poussé à s'entretenir avec lui pour rassembler le maximum d'informations. Un entretien est une technique qui nécessite beaucoup d'audace, du fait qu'on discute avec une personne très compétente dans le domaine à discuter.

2.1. La personne cible

Un entretien consiste à discuter avec une personne d'un sujet bien défini. C'est à l'interviewer d'imposer le sujet tout en posant une série de questions. Mais pour la qualité des informations qu'on attend, il faudra bien choisir son cible.

En s'entretenant avec ce chef de département, nous avons pu avoir des informations sur la comptabilité en générale, car c'était notre sujet de référence. Cette personne était un employé chez Orange Madagascar depuis plusieurs années, donc nous étions convaincus qu'il serait le mieux placé pour nous fournir des informations selon nos questions. Apparemment, il a vu toutes les améliorations qui ont été apportées au sein de la société Orange Madagascar, ainsi que les lacunes dans son évolution, surtout sur le terme financier et comptable.

Après avoir précisé la cible qui a été interviewé lors de l'entretien semi-directif, entamons maintenant dans la présentation du résultat obtenu de cet entretien.

2.2. Présentation des résultats de l'entretien semi-directif

Avec les plusieurs types d'entretien qui existe, nous avons choisi d'opter pour l'entretien semi-directif pour arriver à nos fins. Ce type d'entretien est une technique qui vise à diriger l'interviewé vers les réponses qu'on attend de lui, mais sans argumenter, ni le convaincre.

Nous avons établi vingt (20) questions pour composer cet entretien, mais nous allons rassembler les questions, qui englobent le même sujet pour faciliter la présentation du résultat obtenu. Notre but lors de cet entretien était de vérifier notre première (1^{ère}) hypothèse, qui dit que la comptabilité est un moyen de contrôle pour les dirigeants de la société sur sa situation patrimoniale, ainsi que de voir le rôle important que joue la comptabilité au sein d'une entité.

2.2.1. Le rôle de la comptabilité et ses règles

D'après Wilson Makaya: « Le pilotage de l'entreprise consiste à faire des choix, à prendre des décisions, dans le but de réaliser des objectifs. »²⁴

²⁴ MAKAYA Wilson, « Introduction à la comptabilité », Revue Ed.2009

La première question que nous avons posé était de savoir ce que l'interviewé pense de la comptabilité. Puisque nous avons choisi l'entretien semi-directif, nous avons proposé quatre (04) réponses. Selon l'interviewé, la comptabilité est :

Premièrement un élément de contrôle de la situation patrimoniale pour les dirigeants du fait qu'il y-a des décisions à prendre lors de la tournure de l'entreprise vers une autre situation que l'actuelle. Il est très important de contrôler l'entreprise pour pouvoir adopter les meilleures stratégies qui pourraient mener celle-là dans le bon chemin. Nous entendons ici par bon chemin, l'atteinte de l'objectif dans de meilleures conditions, et sans difficulté.

Ensuite l'interviewé a ajouté que la comptabilité aussi est un bon outil de gestion car sans elle, l'entreprise ne peut pas savoir où en est la situation financière de l'entreprise. Mais puisque nous sommes tous, ni personne morale, ni personne physique, au-dessous de la loi, et aussi la loi exige la tenue de la comptabilité, donc on peut dire aussi que c'est une obligation envers l'Etat. (cf. ANNEXE III sur la quantification des résultats de l'entretien).

Du fait des grandes décisions que les dirigeants doivent prendre pour améliorer la situation financière d'une entreprise, la comptabilité est d'une grande aide, c'est pourquoi on dit que la comptabilité joue le rôle d'outil de prise de décision. Les dirigeants ne sauront quoi faire si le département comptabilité ne traite pas toutes les données comptables et financières en informations conduisant à une prise de décision, donc la comptabilité a aussi comme rôle au sein de l'entreprise, un rôle de sources d'informations.

Concernant les règles, nous ne devons pas s'éloigner des règles du plan comptable général (PCG2005) parce que cela a été dicté par loi et toutes entreprises se doivent de respecter les règles établies. Donc il faut respecter les conventions comptables de base, ainsi que les principes comptables fondamentaux, sans oublier les caractéristiques qualitatives de l'information financière (cf. ANNEXE IV).

Le traitement des informations comptables nécessite un bon système pour leur fiabilité et leur sincérité. Essayons de connaître dans la sous-section suivante le système comptable qu'a adopté la société Orange Madagascar pour traiter ses informations.

2.2.2. Le système comptable d'OMA

Dans cette sous-section, nous allons connaître que la société Orange Madagascar a opté pour le système informatique de type centralisateur et l'interviewé nous a brièvement montré comment fonctionne leur logiciel et quelles sont les améliorations qu'il juge nécessaire. Le détail du guide d'entretien contenant cet aspect à analyser sera exposé en annexe. (cf. ANNEXE II : GUIDE D'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF)

Le système d'organisation comptable d'OMA est le système centralisateur, c'est-à-dire que toutes opérations enregistrées en boutique et en agence sont remontées au siège pour faire l'objet d'une comptabilisation. Chaque agent comptable fait la comptabilisation des opérations conduisant à l'élaboration des informations comptables indispensable pour l'établissement des états financiers par le chef de département comptabilité et trésorerie. Mais par contre, chaque service fait la clôture des comptes par journaux tous les fins du mois. Et par la suite, ces traitements faits par les responsables sont centralisés dans le système du chef de département.

En tant que grande entreprise, Orange Madagascar fait en sorte de personnaliser son système comptable pour uniformiser le savoir-manipuler de ses employés. La société utilise le logiciel Sage 1000, la dernière version de Sage. C'est un logiciel qui a été développé en Malawi. Sage est un logiciel presque employé par toutes les grandes entreprises, mais c'est la version qui les différencie.

En ce qui concerne cette différenciation sur le logiciel comptable, la société Orange Madagascar a adopté un logiciel appelé sage comptoir, logiciel conçu spécialement pour eux pour la collecte des ventes dans les boutiques et agences, c'est-à-dire pour alléger les tâches des comptables dans la saisie journalière des ventes. Ce logiciel est très facile à manipuler, mais une petite amélioration est souhaitée parce que quand il-y-a coupure de courant, la collecte s'arrête et ne reprend pas une fois le courant revient, donc il y aura des ventes non collectées. Le but de l'amélioration sera donc de faire en sorte que même après coupure d'électricité, la collecte se poursuit.

Le logiciel comptable est selon l'interviewé très utile parce qu'il facilite le traitement des données comptables. Au sein de toute entreprise, il-y-a des procédures établies qui conduisent les employés à ne pas sauter une hiérarchie lors des circuits de documents, c'est ce que nous allons voir dans la sous-section suivante.

Chaque entreprise a son système comptable et exploite le logiciel qui leur semble efficace, fiable et facile à manipuler pour faciliter à son tour le travail des employés. Orange a adopté son système comptable tout en incitant les employés à suivre à la lettre les procédures mises en œuvre.

2.2.3. Les procédures comptables et l'échange avec les autres services et directions

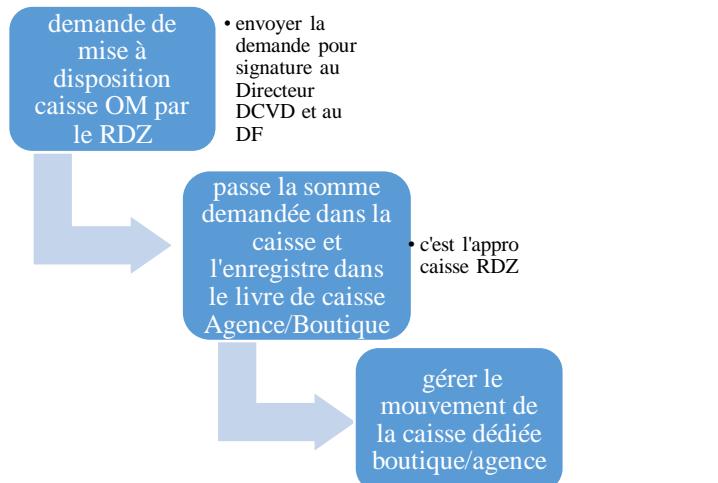
Même étant une toute petite entreprise, il y-a toujours des procédures mises en place à suivre. Dans le cas de la société Orange Madagascar, il existe beaucoup de direction et la séparation des tâches est très claire, ce qui fait que toutes directions font des échanges menant au respect des procédures établies.

A chaque changement de la structure d'une des directions chez Orange, le responsable envoi une note indiquant la procédure à suivre pour tout traitement de données ou pour tout signature demandée au directeur concerné.

Nous avons spécifié le sujet sur le cas d'Orange Money et le schéma suivant va montrer les divers processus dans le traitement des produits de l'Orange Money Madagascar.

Illustrons le processus d'approvisionnement de la caisse principale Orange Money par une figure simplifiée. Avant de réaliser la procédure d'approvisionnement de la caisse principale Orange Money, il serait intéressant de savoir que l'objectif de cette procédure est de voir une harmonie sur le flux d'usage des fonds dédiés aux approvisionnements caisse agence et boutique Tanà, et transcrire chaque mouvement financier dans le livre de caisse et dans Sage comptoir.

Figure n°6 : Approvisionnement de la caisse principale OMM

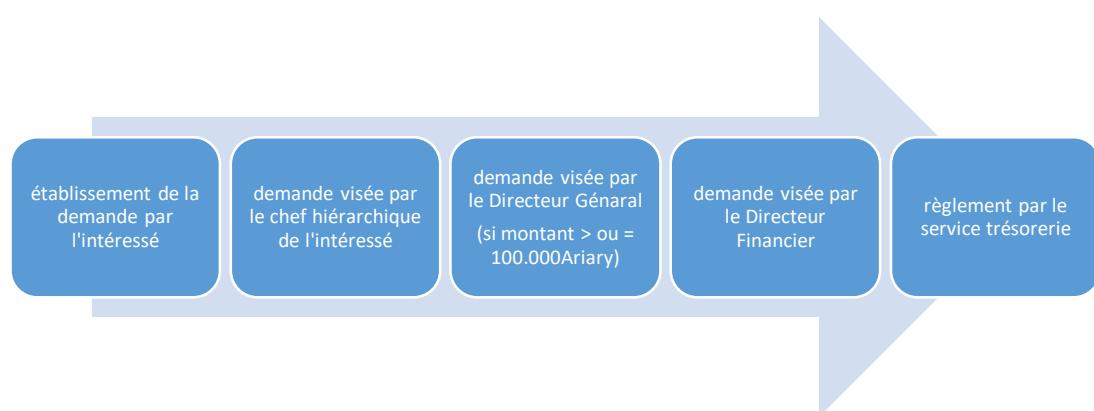


Source : Département comptabilité Orange Madagascar (2016)

La procédure comptable suivant est centrée sur le remboursement d'un engagement des salariés pour un achat ou une invitation d'ordre professionnelle. La procédure ci-dessous montre l'importance de bien gérer la sortie de fonds au sein de la société pour pouvoir gérer la situation financière de l'entité.

Cette DED doit-être visée par le responsable hiérarchique du demandeur, puis par le DG si le montant dépasse la somme de 100.000 Ariary et ensuite doit-être signé par le DAF avant de passer au service trésorerie qui s'occupe du règlement de la somme.

Figure n°7 : Le processus de règlement des dépenses engagées par les salariés



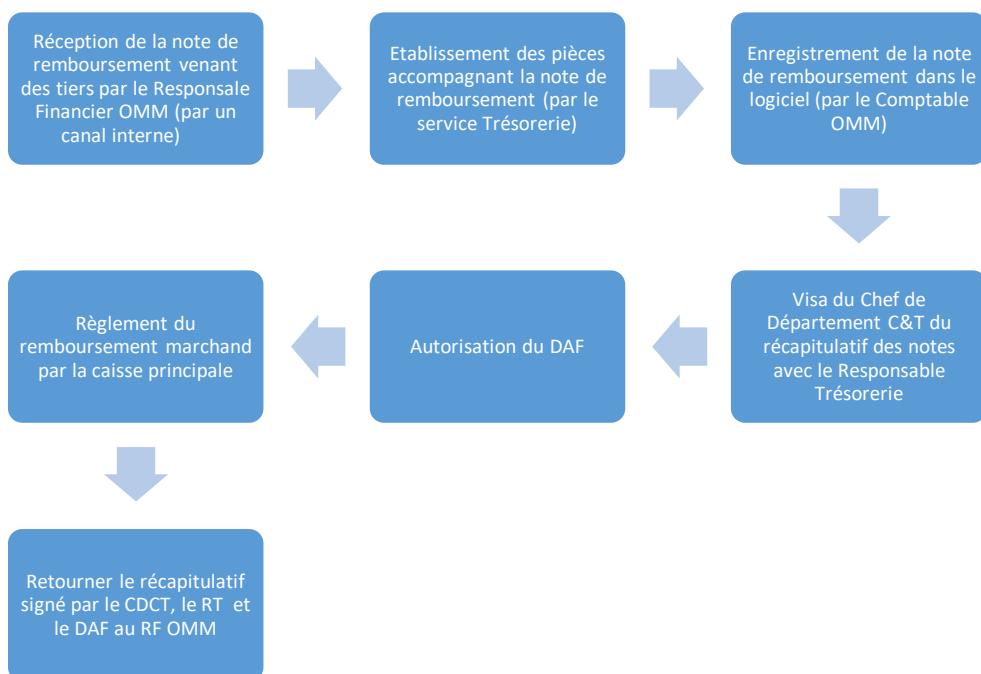
Source : Auteur (2016)

Quelle que soit la direction où un employé travaille chez Orange Madagascar, il doit passer à la direction financière quand il s'agit de sortie d'argent ou encore pour tout règlement ou paiement à faire. Mais quand il s'agit de sortie d'argent envers les salariés de la société, le règlement se fait par orange money via une demande appelée Demande d'Engagement de Dépense (DED), c'est-à-dire que le demandeur a fait une dépense lors d'une mission, que ce soit sur place ou en dehors de la périphérie, et demande à être réglé. Il se peut qu'un salarié établisse une DED avant ou après l'engagement de payer une somme relative à son travail.

Une autre opération que nous avons traitée en tant que stagiaire chez Orange Madagascar (OMA) est le Remboursement Marchand des fournisseurs locaux où ils reçoivent des règlements par Orange Money.

Voyons une figure illustrant le processus de cette opération de Remboursement Marchand.

Figure n°8 : Le circuit de règlement des remboursements marchands



Source : Auteur (2016)

Ce remboursement marchand est une des sources de revenu de la société à partir des frais de remboursement. C'est un produit d'OMM qui consiste à changer les UV en Liquide. La société a fixé un seuil maximal où les demandeurs sont invités à procéder à la demande, mais ils ne sont pas obligés d'atteindre ce seuil pour demander à être remboursés, c'est-à-dire échanger ses UV en liquide. Ce produit est utilisé par plusieurs vendeurs sur le fait de pouvoir payer par Orange Money incite un bon nombre d'acheteur.

Bref, les résultats de l'enquête auprès des salariés de la direction financière ont montré que la comptabilité est un élément indispensable pour la pérennité de l'entreprise et pour la faire fonctionner et développer suivant la stratégie mise en place par les dirigeants. Il est à noter que ces résultats obtenus ont été testé par un logiciel spécialisé, ce qui nous mène à dire que ces résultats peuvent être pris en compte et peuvent faire l'objet d'une analyse. Et d'autres part, le résultat de l'entretien semi-directif a évoqué que la comptabilité est un outil efficace pour contrôler la situation financière de l'entité.

En conclusion de cette deuxième partie, nous pouvons dire qu'Orange Madagascar est une entreprise qui marque son territoire et ne cesse de chercher le meilleur moyen de satisfaire ses clients avec de nouvelles innovations et de nouvelles stratégies. A partir de l'historique de l'entreprise, nous avons constaté que la société est filiale d'un grand groupe reconnu dans tout le monde entier, ce qui fait qu'Orange Madagascar est toujours face à de nouveau défi pour une expérience client incomparable.

A partir de l'enquête, nous avons pu conclure que la totalité des enquêtés voient la comptabilité comme indispensable pour la bonne marche de l'entreprise sur le plan financier, économique et même social. Il a été vu durant le stage aussi que les responsables parcours salariés ne cessent d'inventer des moyens de faire évoluer ses salariés à l'aide des formations et des sensibilisations. De par l'entretien semi-directif avec le chef comptable, nous pouvons constater que la comptabilité est une obligation pure et simple envers l'Etat, mais aussi un moyen pour les dirigeants du suivre l'évolution de la société. Et d'une autre côté, l'interviewé nous a fait comprendre que la comptabilité a pour but d'atteindre primordialement l'objectif de la direction. Il a ajouté à cet effet que si chaque direction n'arrive pas à combler ses objectifs, elle ne pourra certainement pas répondre à l'attente des dirigeants concernant l'objectif de la société.

Sans interprétations, ces résultats seront comme sans valeur car leur présentation simple sous forme de tableau n'est pas très compréhensive. Il serait alors important de discuter et d'analyser les résultats obtenus dans une nouvelle partie, qui est la troisième et dernière partie de ce mémoire les discussions et les propositions de solutions.

PARTIE III :

DISCUSSIONS ET

PROPOSITIONS DE

SOLUTIONS

Une bonne gestion tient compte des contraintes économiques et juridiques propres à l'environnement de l'entreprise et s'appuie sur des outils d'aide à la décision. La comptabilité générale est un de ces outils.

Une entreprise est un ensemble de moyens techniques et humains dont l'activité organisée est dirigée par un centre de décision, souverainement indépendant et a pour résultat la production des biens économiques. Une entreprise évolue et grandit au sein d'un environnement qu'elle cultive et qui la cultive. Du point de vue de l'environnement interne de l'entreprise, elle fait en sorte de faire évoluer son personnel avec diverses formations et fait connaître aux employés les nouvelles stratégies pouvant mener l'ensemble de l'entreprise vers une performance incomparable. Du point de vue de son environnement externe, elle montre une bonne image de la société rassurant les clients, et les menant à continuer de faire confiance à la qualité de la marque et ses produits sur le marché.

Nous avons présenté les résultats de notre étude dans la partie précédente et avons remarqué que l'entreprise donne une place importante à la comptabilité, en tant qu'outil de gestion pouvant conduire à une meilleure situation de la firme. Il serait incontournable d'interpréter ces résultats obtenus dans un premier chapitre pour pouvoir valider les hypothèses de recherche. Et dans un second chapitre la proposition des solutions susceptibles d'améliorer le suivi du mobile banking.

CHAPITRE I : INTERPRETATION DES RESULTATS OBTENUS

Ce chapitre est marqué par une appréciation et une analyse, suivie d'une interprétation des résultats procurés durant notre étude. Il essaie d'analyser les faits observés afin de porter un jugement sur les procédures comptables et le suivi du mobile banking. Nous allons nous focaliser sur les résultats obtenus à partir de nos investigations personnelles.

Section 1 : Analyse des résultats obtenus de la méthode quantitative

L'analyse des résultats obtenus nous permet de donner une appréciation sur la notion de la comptabilité et de la nécessité du système de contrôle interne. Mais cela nécessite d'abord une analyse des résultats suivant les hypothèses de travail.

1.1. Discussion sur l'importance de la comptabilité au sein d'une entité

Pour que la comptabilité soit bien exécutée, il faut répartir ses différentes branches comme suit :

Il faudra attribuer chaque élément de la comptabilité à divers responsable que la société a qualifié de chef de service. Il y-a le chef de service comptabilité, ensuite un responsable du service trésorerie, un superviseur comptable tiers, un responsable immobilisation et fiscalité (cf. organigramme département comptabilité OMA en annexe).

Par ailleurs, le chef de service comptabilité, le responsable du service immobilisation, gestion du patrimoine et fiscalité, et le responsable du service trésorerie, tous les trois (03) coordonnent le bon fonctionnement du travail du département, et aide les agents comptables dans l'exécution de leur travail. Ainsi, malgré le volume des opérations à traiter au sein de la comptabilité, le traitement des opérations comptables est réparti entre une dizaine de personne, dont chacune joue un rôle très important pour la réalisation des objectifs de chaque poste. C'est à dire que pour éviter les erreurs et les confusions lors de l'enregistrement des documents comptables, le département comptabilité est divisé en trois (3) pôles : le service comptabilité, la trésorerie et le service immobilisation, patrimoine et fiscalité.

D'après les enquêtés (12 sur les 12 enquêtés), la comptabilité tient une place importante au sein de la société pour venir en aide aux dirigeants dans le suivi et le contrôle de la situation financière de la société. Chacun des enquêtés a affirmé que la comptabilité est un élément indispensable pour la bonne marche de la société.

1.2.Analyse de l'exécution des tâches comptables proprement dites

Quotidiennement, les employés exécutent des tâches comptables contribuant à la bonne marche de l'entité et pour l'atteinte des objectifs que le département s'est fixé au début d'un exercice comptable.

Concernant la liaison des tâches de tous les départements de la direction financière, presque la totalité des enquêtés ont confirmé que le service comptabilité Orange Money arrive à exécuter à temps et dans un délai fixé leurs tâches qui leurs sont attribuées (11 sur les 12 enquêtés, soit 97.6%).

En plus de leur capacité à exécuter ses tâches, les employés sont sérieux et bien expérimentés pour occuper leur place de comptable, ainsi que pour collaborer avec les autres services tout en contribuant à l'atteinte de l'objectif du département. En vue de faire circuler les documents comptables qui nécessitent une validation par plusieurs responsables, ou pour enregistrement par un autre responsable, les comptables OMM sont compétents et prennent au sérieux leur travail sans gêner les travaux des autres services ou retarder toute validation utile.

Orange Madagascar adopte le système comptable centralisateur et par principe la gestion comptable des opérations concernant l'Orange Money est centralisée au sein de l'entité. Cela a pour but de surveiller l'activité de chaque agence et d'apprécier la performance de cette dernière qui est placée dans plusieurs régions de Madagascar. C'est-à-dire que pour enregistrer les pièces justificatives, d'abord les agents comptables doivent vérifier chaque pièce et doivent détecter les irrégularités avant l'enregistrement proprement dit. Ensuite en cas d'existence d'erreur et non-conformité, ils avisent l'initiateur du document pour toute rectification utile.

1.3.Discussions sur la contribution à l'atteinte de l'objectif de la direction

Une entreprise est une entité dont le but est de faire profit de l'activité qu'elle développe pour faire marcher la totalité de l'entreprise. Cependant, elle se fixe des objectifs pour améliorer la situation de la firme et la continuité de l'activité.

Parmi les enquêtés, il y-a qui a dit que la gestion du service OMM n'est pas en bon état et pense qu'adopter la comptabilité bancaire pour gérer ce service serait intéressant vu que c'est un service financier. Mais la majorité (10 sur les 12 enquêtés) a confirmé que ce service reflète une bonne gestion du fait du bon résultat obtenu chaque mois et de l'accroissement du chiffre d'affaire de l'entreprise OMM.

On peut confirmer à partir des réponses des enquêtés, avec un pourcentage de 83.3, que les employés de ce service contribuent pleinement à l'atteinte de l'objectif du département, ainsi que l'objectif de la direction, et de l'OMM en tant qu'entreprise. 91.7% des enquêtés sont rassurés que vue leur façon de travailler, et leurs compétences dans le traitement des opérations comptables, l'objectif qui a été fixé sera atteint.

Vue le nombre de boutiques et agences à gérer par l'entreprise, les employés du service comptabilité font leur possible pour collecter chaque jour les ventes et de comptabiliser toutes les opérations y-afférentes, lettrer les écritures et détecter toutes opérations susceptibles d'être placées dans un mauvais compte ou dans un compte d'une autre agence ou boutique. Soit 91.7% des enquêtés ont avoué être satisfaits du dévouement des employés du service comptabilité OMM.

1.4. Analyses du suivi des boutiques et agences OMM et discussions sur l'importance du contrôle interne

Les boutiques et agences sont occupées par des commerciales qui sont au service des clients qui y viennent pour bénéficier des produits d'Orange. Ces employés sont tenus à enregistrer tous les mouvements au jour le jour et les comptables Orange Money collectent ces mouvements à l'aide d'un logiciel personnalisé. Seuls les mouvements enregistrés par les commerciales au niveau boutiques et agences seront collectés à l'aide du logiciel au siège de la société, d'où l'intuition qu'il pourrait y avoir des vols au niveau des boutiques et agences. 7 sur 12 enquêtés, soit 58.3% testé par le logiciel sphinx, ont soupçonné

l'existence des vols dans les boutiques et agences, d'où ils ont évoqué qu'il serait nécessaire de renforcer le système de contrôle interne pour éviter ses tentatives.

Le contrôle interne est un outil de gestion important pour une entreprise, surtout pour une entreprise qui gère de nombreux points de vente comme celle d'Orange Madagascar. La totalité des enquêtés ont dit que c'est un outil indispensable, surtout au niveau des boutiques et agences. Le renforcement de ce système pourrait diminuer les vols.

Et concernant les résultats des ventes dans les boutiques et agences, les enquêtés trouvent qu'il y-a des bons résultats, c'est-à-dire que le résultat accroît chaque mois et que c'est un des facteurs qui améliore le niveau du chiffre d'affaire, mais pas à cent pour cent. Il y-a les autres sources d'amélioration du niveau du chiffre d'affaire comme les commissions, les frais de retrait, les frais de remboursement marchand.

1.5.La place du Mobile Banking et son intégration à Madagascar

Le Mobile banking offre des services comme le retrait d'argent, le dépôt d'argent, le transfert d'argent, le paiement marchand, l'achat de crédit, et tant d'autres, c'est-à-dire que c'est une sorte d'institution financière qui a comme but de faciliter aux gens l'accès à son compte n'importe où, à n'importe quel moment à l'aide de son téléphone portable. Les gens peuvent effectuer toutes opérations y-afférentes au niveau des boutiques et agences Orange, et même dans les petits points de vente qui sont les détaillants de la société.

A l'aide de l'enquête, nous avons pu connaître venant des enquêtés que le mobile banking Orange Money est bien géré, et commence à prendre de la place dans le pays, vu le nombre accru de souscription par les clients. 11 sur 12, soit 91.7% des enquêtés ont confirmé que l'Orange Money est bien géré et que les citoyens malagasy commencent à s'intéresser à ce service. Le nombre des gens qui ouvrent un compte Orange Money ne cesse de s'accroître. Vu le nombre de retrait et dépôt collecté au niveau de la comptabilité, les enquêtés remarquent que les gens ne font pas qu'ouvrir un compte, mais utilisent le service dans son quotidien, voire même que les achats à partir du paiement Orange Money augmentent.

Orange Money est le service de transfert d'argent et de paiement mobile du groupe Orange, proposé dans la majorité des pays d'Afrique dans lesquels l'opérateur est présent. Il permet à ses utilisateurs de déposer de l'argent sur un compte associé à leur numéro

de mobile, pour ensuite accéder à une gamme de services, notamment transfert d'argent domestique et international, paiement de factures et achat de crédit téléphonique

L'hypothèse sur la comptabilité comme un moyen de contrôle de la situation financière de l'entreprise pour les dirigeants est validée.

D'après la discussion sur les résultats attendus de l'enquête, nous avons pu constater que les dirigeants ne font pas que diriger et attendent seulement les comptes rendus de chaque direction, mais suivent de près l'évolution de la situation de l'entreprise. Les questions relatives à cette hypothèse qui venait d'être validée ont presque été confirmées par les enquêtés. Tant que les objectifs que les dirigeants ont imposé seront atteints, cela montre qu'il peut contrôler la situation patrimoniale de l'entreprise, menant à améliorer le fonctionnement et la performance de l'activité de la firme.

Section 2 : Discussions sur les résultats attendus de l'entretien semi-directif

La méthode qualitative est une méthode un peu difficile à justifier du fait qu'il n'y-a pas un logiciel qui pourra tester les résultats que nous avons obtenu à partir de l'entretien semi-directif. L'analyse des résultats obtenus nous permet de donner une appréciation sur la comptabilité, ses rôles, ses règles, ses procédures, sa tenue, ainsi que son système.

2.1. Le rôle de la comptabilité

La comptabilité joue de nombreux rôle au sein d'une entreprise et chacun des rôles est qualifié important, ce que nous allons voir ci-après.

Si Orange attend une certaine efficacité de la part de son département comptabilité c'est parce que celui-ci contribue d'une certaine façon à sa performance. D'où, la comptabilité comme outil de gestion aide les dirigeants à contrôler ses ressources financières. Ces dernières marquent la continuité de l'activité par l'entreprise, car si les ressources financières sont faibles, il serait difficile pour l'entreprise de survivre aussi longtemps. D'un autre angle, La comptabilité est un outil de prise de décision indispensable pour gérer l'entreprise, voire aussi un élément indispensable dans la gestion de l'organisation.

La comptabilité, de par les règles de gestion établies par le PCG, a des outils qui résument les différents mouvements dans l'activité de la société. Les outils comptables, comme le journal, le grand livre, etc. sont un moyen pour les dirigeants de

surveiller la situation financière de l'entreprise à un moment donné. Ces outils sont donc indispensables dans la gestion d'une entreprise car ils fournissent des indicateurs de performance permettant aux dirigeants de se situer par rapport aux objectifs que l'entreprise s'est fixée. On peut dire à cet effet que toutes décisions à prendre dépendent des informations que le département comptabilité diffuse à l'aide des outils comptables déployés.

Si la comptabilité ne fournit pas des informations fiables et valables, l'entreprise ne pourra pas progresser car elle ne dispose pas d'informations en temps réel. La comptabilité est donc un outil informatif pour les dirigeants.

Le rôle important qu'occupe la comptabilité au sein de l'entreprise touche l'ambition du chef de département et à son tour, il ne cesse de diriger ses équipes à une bonne exécution des tâches qui leurs reviennent pour avoir une bonne image au niveau de la société. Discutons ensuite des procédures comptables établies de la société.

2.2. Les procédures comptables

Toute entreprise se doit d'établir des procédures comptables pour faciliter le traitement des différents documents comptables au niveau de l'entreprise.

Le renforcement de la procédure comptable résulte de l'harmonisation du travail. Il y-a une bonne harmonie au travail s'il y-a une bonne organisation du travail comptable et une application des normes comptables suivant les lois en vigueur. Le travail ne mène nulle part sans le respect des normes et des procédures qui semblent indispensables dans l'exécution du travail.

Le respect de ces normes entraîne la cohérence du travail comptable à la règle établie. Le respect de ces normes aussi répond :

En premier lieu, aux principes comptables en vigueur, à savoir le principe d'indépendance d'exercice, d'importance relative, de prudence, de permanence des méthodes, du coût historique, d'intangibilité du bilan d'ouverture, de la prééminence de la réalité sur l'apparence et de non compensation ;

En second lieu aux conventions comptables de base, notamment la convention de l'entité, de l'unité monétaire, de la comptabilité de l'exercice et la continuité d'exploitation ;

En troisième lieu, reflète aux caractéristiques qualitatives des informations financières, qui sont la garantie de la transparence sur la réalité de l'entité par les états financiers, l'intelligibilité, la pertinence, la fiabilité, la recherche de l'image fidèle, et la comparabilité.

Quand on parle de mobile banking, on se réfère automatiquement au transfert d'argent. Les opérations courantes chez Orange Madagascar sont les retraits, les dépôts, les paiements des factures surtout les factures JIRAMA, l'achat par orange money. Toutes ces opérations passent au service comptable pour faire l'objet d'un enregistrement, de comptabilisation et de lettrage.

Prenons le cas de règlement de la DED que nous avons présenté dans le résultat de l'étude. Il est à noter en premier lieu que chez Orange, il n'y pas de règlement en liquide, mais soit par chèque, soit par virement, soit par OM. Nous allons discuter du règlement des DED par OM : concernant le règlement des demandes des salariés, soit qu'ils règlent son propre compte, soit qu'ils règlent le compte d'un tiers, cela se fait au niveau de la direction financière. Toute demande d'engagement de dépenses ou DED doit être accompagnée d'une pièce justificative (facture, reçu, etc.), le directeur financier donne son accord par signature et la responsable petite caisse fait le règlement en question une fois la pièce physique avec la justificative enregistrée et comptabilisée au sein du service comptabilité. Une fois le règlement exécuté, le caissier écrit une note de référence sur la pièce physique et l'envoie au responsable du service trésorerie pour suivi et pris en compte au niveau des chefs hiérarchiques concernant le décaissement de fonds.

Les procédures établies marquent qu'il y-a une bonne organisation au sein d'une société, c'est pourquoi il est important de suivre ces procédures. Analysons ensuite la tenue de la comptabilité qui marque l'obligation de la société envers l'Etat malagasy.

2.3. Analyse de la tenue de la comptabilité au sein d'OMM

Le traitement des opérations comptables est une tâche qui nécessite une totale maîtrise venant des agents comptables, c'est ce que nous allons entamer ici-bas.

La société Orange, que ce soit OMA ou OMM, utilise le système informatique à l'aide du logiciel Sage 1000, la dernière version de ce logiciel, pour la tenue de leur comptabilité. Cette dernière est exigée par la loi en vigueur et l'utilisation d'un logiciel tel que Sage aide beaucoup les comptables pour maîtriser la tenue de la comptabilité. En fait, le

logiciel permet aussi de minimiser les erreurs éventuelles durant les enregistrements des opérations comptables.

La tenue de la comptabilité Orange Money n'est pas très compliquée car la quasi-totalité des écritures à passer sont collectées à l'aide d'un logiciel appelé « sage comptoir ». Les risques d'erreurs lors de la comptabilisation sont alors minimes et les comptables arrivent à bien contrôler toutes les écritures ainsi que toutes les pièces justificatives. Les tâches du comptable ne sont pas alors complexes et cela entraîne une rapidité d'exécution dans l'accomplissement de ses tâches.

La collecte des opérations orange money en boutique et agence doit se faire au jour le jour pour éviter que les opérations soient non lettrées au jour de clôture des comptes. Une fois les opérations comptabilisées, on procède au lettrage des comptes par boutique et par agence. Le lettrage des comptes marque la fin de l'exécution des tâches comptables ; or s'il y-a erreur d'envoi des opérations par les boutiques, il faudra faire une écriture pour renvoyer les opérations dans le bon compte.

La tenue au jour le jour de la comptabilité apaise alors le travail des comptables et évite de passer beaucoup d'écriture dans le cas où des opérations sont placées dans le mauvais compte. Une bonne organisation de ce fait est très importante pour pouvoir atteindre les objectifs.

2.4. L'organisation comptable chez Orange

Une bonne organisation reflète une bonne image de la direction, tant en interne qu'en externe parce que la société ne traite pas seulement les affaires en interne mais collabore avec des partenaires.

Le département comptabilité et trésorerie est une branche de la Direction financière de la société sous la responsabilité du chef de département, qui a pour rôle principal de dresser les documents de synthèses et de les communiquer au directeur financier. Le département a une relation directe avec le département Contrôle de Gestion ainsi que le département des Achats et Supply Chain. Cependant, ce département n'est pas non seulement le point d'enregistrement des recettes et des dépenses de la société mais il est surtout le centre d'analyse et de justification des comptes.

L'hypothèse évoquant que la comptabilité, de par sa bonne exécution, est un bon outil pour gérer la situation patrimoniale de l'entreprise est validée.

A l'aide de cet entretien semi-directif, nous avons pu connaître le rôle important qu'occupe la comptabilité au sein d'une entité. Nous avons constaté aussi que le département comptabilité contribue pleinement à l'atteinte de l'objectif fixé par la direction. Ceci a été remarqué par la maturité de chacun des agents comptables dans l'accomplissement de leur tâche respective, et le respect inconditionnel des procédures établies par les responsables concernés.

En résumé de ce premier chapitre de la troisième partie de notre devoir, nous pouvons dire qu'une bonne maîtrise de l'entité marque sa bonne gestion. D'ailleurs, le résultat de notre entretien semi-directif avec le chef de département comptabilité a confirmé que la comptabilité est un bon outil de gestion. Et du côté des résultats de l'enquête, après analyse, nous pouvons dire que l'exécution des tâches comptables est bien gérée et le responsable de chaque service au sein du département comptabilité surveille ses subordonnés pour éviter toute erreur d'information diffusée en temps voulu. En outre, en ce qui concerne les procédures comptables, les normes et méthodes comptables seront respectées lors de l'enregistrement de toute opération si tous les employés respectent bien les procédures adéquates.

La comptabilité est aussi un outil de contrôle pour les dirigeants car elle fournit les informations nécessaires pour bien maîtriser la situation de l'entreprise. Par conséquent, les états financiers seront pertinents du fait de la fiabilité de l'information. Les dirigeants peuvent contrôler le patrimoine de l'entreprise grâce au bilan et au compte de résultat. Leurs propos sont donc de donner des informations sur le patrimoine de la firme.

CHAPITRE II : PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Les résultats de l'étude ont démontré que, la comptabilité est un outil indispensable auquel les dirigeants se réfèrent pour avoir les informations nécessaires sur la société. De ce fait, ils attendent une certaine qualité d'information de la part du service comptabilité pour s'assurer de l'efficacité de leur gestion. Ce chapitre sera consacré aux propositions de solutions pouvant mener à l'amélioration du suivi Orange Money, ainsi qu'à la qualité et la fiabilité des informations à diffuser aux dirigeants.

Section 1 : Amélioration du système comptable

Le système comptable est un outil qui facilite l'exécution des tâches des comptables à l'aide d'un logiciel. Le système comptable d'Orange est reconnu sous le système centralisateur, ce qui implique que toutes opérations dans les boutiques et agences sont centralisées au siège, d'où la nécessité d'améliorer le système pour la fiabilité des informations à diffuser.

1.1. Formulation du problème

Pour faire marcher la société, les dirigeants ont besoin d'informations pertinentes pour ne pas s'induire en erreur lors de l'interprétation de ces informations. Ces informations sont produites grâce au traitement comptable que les agents de la comptabilité ont exécuté. La société a opté pour le système centralisateur pour traiter ses informations par le procédé informatique.

Le logiciel sage ligne 1000 est le logiciel comptable utilisé pour tout traitement comptable, comme la saisie des opérations comptables, le rapprochement bancaire, le rapprochement des ventes, etc. Concernant ce rapprochement, c'est la finalité pour certains traitements comptables quand il s'agit de vente chez Orange Madagascar. Il faut à chaque collecte des ventes en boutiques et en agences, faire le rapprochement, ou autrement appelé lettrage des opérations. C'est sur le logiciel spécifié pour le traitement des ventes qu'il y-a un peu de lacune et qu'il faudra apporter une amélioration.

Premièrement, ce logiciel appelé Sage comptoir fonctionne de la manière suivante, en suivant quelques étapes primordiales:

Tout d'abord, Il faut ouvrir la session en introduisant le nom de l'utilisateur et ensuite le mot de passe, puis valider ;

Ensuite il faut pénétrer dans un menu appelé « traitement », qui correspond bien sûr au traitement proprement dit de l'opération en question;

Puis on trouve une zone de liste déroulant contenant le nom de tous les boutiques et agences de la société qui existent;

Choisir une boutique et lancer la collecte des ventes, cela se fait automatiquement tout en basculant les ventes collectées dans le compte tiers correspondant à la boutique choisie dans la liste.

C'est sur cette collecte qu'il y-a un problème où nous proposons d'apporter quelques améliorations parce que ce problème que petit soit-il change le résultat. Comme nous avons dit dans la partie résultat de l'étude, la collecte des ventes s'arrête quand il y-a coupure de courant, or cela peut arriver à tout moment. Il est à noter que quand il y-a cette coupure la collecte est interrompue et ne reprend pas où elle s'est arrêtée une fois le courant redémarre. Il y-a cependant des ventes qui n'arrivent pas dans le compte de l'agence, ou de la boutique et il y-a beaucoup d'écritures que l'agent comptable ne peut pas letturer. Quand il y-a beaucoup d'écritures non letturées, cela veut dire qu'il y-a perte de revenus.

Il arrive que quand l'agent comptable fait le lettrage des comptes, des ventes sont effectuées mais versées dans le compte d'une autre boutique ou d'une autre agence, par erreur de compte lors de l'introduction des ventes dans le système. Il faudra dans ce cas faire une vérification de tous les comptes pour voir où ont été introduites les ventes introuvables. Cela prend beaucoup de temps parce qu'une fois les opérations retrouvées, il faudra comptabiliser une écriture d'annulation pour chaque erreur avant de pouvoir les letturer dans le compte correspondant.

A cet effet, ci-après les propositions de solutions pouvant être avancées.

1.2. Les solutions proposées

Ces propositions de solutions ne viennent pas de nous, mais ce sont des solutions que les employés souhaitent que la société apporte au logiciel pour éviter les pertes de temps et les pertes de revenus possibles face au problème relevé ci-dessus.

Il faudra en premier lieu apporter des solutions sur la fonctionnalité du logiciel, et par la suite sur sa fiabilité vue que ce logiciel a été spécialement conçu pour la collecte automatique des opérations faites dans les boutiques et agences :

Il faudra faire en sorte que la collecte reprend là où elle s'est arrêtée après toute coupure possible de l'électricité. Si la collecte se fait en mode continu même après toute sorte d'interruption, il y aura plus des opérations non comptabilisées au siège et aussi, il y aura plus nécessité de faire des descentes sur terrain pour demander des demandes d'explications pour toutes opérations sans trace. Cela n'évite pas pour autant les vols du fait que seules les opérations introduites dans le système par les commerciales seront remontées au siège par le logiciel Sage Comptoir.

Ensuite il faudra que les codes boutiques soient bien distinctes sinon refusé lors même de la création des codes et leur introduction dans le logiciel. Il faudra dans ce cas que les codes s'affichent en tout caractère pour ne pas induire les commerciales à une erreur d'envoyer ses ventes dans le compte d'une autre boutique. La plus pertinente des solutions est de personnaliser chaque système des boutiques et agences, c'est-à-dire faire en sorte que les commerciales n'auront pas à introduire le code boutique, mais suffit juste de qualifier quelle opération venait d'être effectuée (retrait, dépôt, transfert), et pour quel montant. De ce fait, l'erreur sur le code boutique sera moins fréquente et les agents comptables au siège n'auront pas à faire des écritures d'annulation parce qu'il y aura plus beaucoup d'écritures non lettrées.

Cette amélioration est très nécessaire pour diminuer la fréquence des descentes sur terrain fait par les agents de la comptabilité. La descente consiste essentiellement à vérifier les opérations enregistrées dans le logiciel par les agents commerciales du fait des écarts constatés lors du rapprochement des états de caisse avec les opérations comptabilisées au siège. Mais il est aussi important d'apporter une amélioration au suivi des comptes orange money pour rentabiliser les résultats attendus par les dirigeants.

Section 2 : Amélioration des procédures Orange Money

Le service orange money est actuellement très utilisé, ce qui fait que le nombre de compte ouvert devient de plus en plus nombreux. C'est un atout pour la société car les clients leur fassent confiance c'est pourquoi ils choisissent ce service pour stocker ses argent. Il est alors indispensable de faire un suivi régulier des opérations faites par ce service pour suivre son évolution dans le terme de chiffre d'affaire et dans le revenu de la société. Au niveau procédures, il faudrait accélérer le processus de remboursement.

2.1. Le problème constaté

Nous avons constaté durant le stage au sein de la société Orange Madagascar que tous types de remboursement par orange money doivent passer par un circuit de validation. Le temps de validation par niveau hiérarchique traîne le remboursement des salariés et des tiers puisqu'il se peut que la demande reste quelques jours au niveau d'une direction attendant la validation par signature d'un CODIR.

Le problème ne reste pas là, mais au niveau du service trésorerie, le règlement ne se fait pas une fois la demande physique reçue mais il l'envoie tout d'abord au service comptabilité pour la comptabilisation. Sinon, il procède au règlement du remboursement avant comptabilisation si le salarié vient en personne et demande d'être réglé. Or, l'agent responsable de la comptabilisation des remboursements ou des demandes d'engagement de dépense n'a pas que cela comme tâche, et il comptabilise les pièces qui lui sont parvenu par ordre d'arrivée. Cela retarde cependant le règlement des tiers, ainsi que la demande des salariés.

Plus particulièrement concernant les DED, il y-a des personnes qui ne justifient pas sa demande et reçoit quand même le remboursement qu'il demande. Cela conduit à des dépenses futiles, c'est-à-dire que le risque de vol est élevé puisque le suivi des pièces justificatives qui doivent accompagner la DED n'a pas eu lieu. Il y-a cependant un risque que des salariés inventent un motif et crée une DED pour obtenir de l'argent.

2.2. Les solutions envisagées

Ces solutions proposées ont été déjà envisagées au sein de la société, mais il n'y-avait pas de continuité alors que c'est une des meilleures solutions pour éviter un double paiement.

Il faudra qu'à chaque passage de la demande à une validation d'un directeur, l'assistante qui le reçoit fait une vérification du motif de la demande, du bénéficiaire, et le plus important des pièces justificatives. Si le concerné a fait un achat, la demande doit-être accompagnée d'une facture. Et par contre, si le concerné a invité un prestataire ou un client pour une négociation, il doit joindre avec la demande, le mail de conversation qui les a mené à conclure une affaire dans un lieu public. Cela peut se produire lorsqu'il s'agit d'un client entreprise. Ce n'est pas que la société n'a pas exigé les justificatifs, mais les assistantes de direction doivent-être plus sévères et ne doivent céder à aucun motif que soit-il sans les pièces exigées suivant les directives.

Et concernant les procédures de remboursement trop lentes, il faudra mettre au point un ordre de priorité sur les pièces à faire signées par le CODIR, c'est-à dire que l'agent responsable des signatures doit bien faire un suivi des pièces et regarde l'importance de la demande pour éviter le retard de règlement. Il est à savoir qu'une demande de remboursement pour les salariés doit passer par trois (03) directeurs au moins avant d'être parvenue à la direction financière. De ce fait, si la demande passe une journée au niveau d'un directeur pour validation, la demande sera parvenue au service trésorerie qu'après trois jours.

Ces améliorations sont très utiles pour éviter les dépenses fuites au sein de la société. Le paiement par orange money est le seul moyen pour la société d'éviter le traitement des argents en liquide, et on trouve que c'est prudent et cela évite en même temps le déplacement à la banque.

Ce chapitre dernier de la troisième partie est un chapitre très délicat puisque nous ne sommes pas assez compétents pour proposer une solution d'amélioration pour une entreprise. De ce fait, nous avons avancé ces solutions par rapport aux observations que nous avons faites au sein de la société, et en écoutant les réclamations répétées des salariés concernant le traitement des demandes de remboursement. Les concernés ne parlent pas seulement des remboursements, mais il y-a aussi des salariés qui partent en mission sans argent de fait de retard de traitement des ordres de missions. Tous les problèmes constatés sont surtout au niveau de validation par le directeur, sans prendre en compte la longueur du circuit qu'il faut suivre pour parvenir à la finalité.

Pour conclure cette troisième partie, voyons du plus profond ce que son contenu a fait sortir en nous conduisant à la validation des hypothèses.

Cette partie trois de notre devoir nous a donné l'occasion d'argumenter du fait que de par les lacunes que nous avons observé durant notre passage, elle nous a mené à avancer des remarques qui pourront devenir des améliorations recommandées. Cette partie aussi nous a conduit à confirmer que la comptabilité est indispensable au sein d'une entreprise du fait de son rôle de producteur d'information sur la situation financière de l'entité.

L'analyse des résultats nous a mené à valider nos hypothèses de recherche vue la confirmation reçu des interviewés que la comptabilité aide les dirigeants dans la prise de décision et aussi que c'est un outil de gestion efficace qui les aide à contrôler la situation.

Les solutions proposées sont des simples points de vue par rapport aux problèmes que nous avons constatés sur le système comptable, plus précisément sur le logiciel, mais l'exécution et la mise en place de solutions pérennes reste aux dirigeants de l'entreprise. De ces propositions est que, pour que les agents de la comptabilité orange money puissent jouir pleinement de ses fonctions, il faudra songer à apporter une amélioration sur le suivi des comptes orange money pour préserver un nombre important de client.

CONCLUSION GENERALE

La comptabilité a été connue comme une obligation des entreprises vis-à-vis de l'Etat, puisque l'Etat a établi des règles que toutes entreprises doivent respecter. Actuellement, l'environnement interne et externe où l'entreprise évolue ne cesse de s'améliorer, surtout dans le domaine de la technologie. Cependant, les dirigeants d'une entreprise doivent suivre de près cette évolution pour apporter de nouvelle innovation au sein de l'entreprise, pour ensuite inventer de nouveaux produits à offrir sur le marché. Les dirigeants doivent exiger des informations concrètes venant de ses subordonnées pour leur servir de base lors des prises de décision et pour s'assurer que l'entreprise est en bonne marche.

Eu sein d'une entreprise, le service comptabilité tient un rôle très important puisqu'il accompagne les dirigeants dans la prise de décision à partir des informations financières qu'il produit. Le chef comptable et les comptables ne cessent de trouver les meilleurs moyens de fournir les informations aux dirigeants, mais sans oublier les règles de gestions mises en œuvre.

Toute entreprise doit avoir un service comptable, c'est-à-dire tenir une comptabilité dans le but de situer la situation de l'entité à un moment donné. Tenir une comptabilité implique la disposition de documents comptables qui font apparaître le détail des opérations économiques et financières effectuées au cours de l'année.

Du fait de la tenue obligatoire de la comptabilité, les comptables de chez Orange Madagascar ne considèrent pas seulement la comptabilité comme pure obligation, mais considèrent en même temps leur métier comme un moyen de s'épanouir. A cet effet, les comptables font bien leur travail, et exécutent toujours à temps ses tâches quotidiennes. Ils font en sorte de garder la confiance de ses chefs hiérarchiques dans leur sérieux dans l'accomplissement de leur travail. A partir des exécutions faites par les comptables, le chef comptable aura pleinement une situation à communiquer aux dirigeants, et qui fait qu'à la fin, tous les acteurs économiques et financiers de l'entreprise aient un niveau de confiance élevé vis-à-vis de la situation patrimoniale de l'entreprise.

Si tous les acteurs de la vie économique et financière de l'entreprise sont tous confiants sur la situation patrimoniale de la société, c'est qu'il reflète une bonne gestion au niveau de chaque direction. Les comptables Orange Money, de leur côté, exécutent aussi bien ses tâches pour éviter les erreurs lors de la comptabilisation. Nous pouvons confirmer dans ce cas notre première hypothèse : la comptabilité, de par sa bonne exécution donne confiance aux dirigeants de l'entreprise sur situation patrimoniale.

Etant dirigeants d'une société, ils doivent suivre les changements susceptibles d'affecter l'entreprise en termes de chiffre d'affaire et du fonctionnement proprement dit de la société. Les dirigeants devront donc être des personnes actives et compétentes dans plusieurs domaines pour pouvoir mener ses équipes dans le bon chemin, et surtout les aider à s'évoluer dans le monde où ils vivent. Les dirigeants doivent être à la fois un financier, un comptable, un marketeur, un commercial, et surtout connaisseur des lois en vigueur.

Au début d'un exercice comptable, le chef comptable doit établir un bilan d'ouverture montrant les éléments de ses actifs et de ses passifs. Le SIC doit alors retracer toutes les opérations économiques et financières de l'entreprise par la saisie journalière des opérations comptables, par le lettrage des comptes, par le classement des données comptables, et par l'analyse des soldes de tout compte.

Cette procédure comptable aide les pratiquants à fournir les explications nécessaires dans le cas d'un litige. Elle permet de disposer des preuves en cas de contrôle et aussi pour faciliter le suivi des tiers, c'est pourquoi l'administration fiscale pénalise les entreprises qui ne tiennent pas correctement une comptabilité. En plus, les procédures mises en place permet de connaître dans un temps voulu les informations dans les données comptables qui peuvent être utiles.

Respecter les procédures comptables permet à cet effet au dirigeant de savoir quotidiennement l'évolution de son entreprise et le sérieux du travail de chaque salarié. Autrement dit, faire un suivi quotidien des opérations permet non seulement au dirigeant de savoir la situation financière de son entreprise mais aussi de contrôler le travail de ses subordonnés. Ce qui permet d'éviter les vols et les fraudes, tant en interne qu'en externe ; nous entendons par externe ici les employés dans les boutiques et les agences. D'où la confirmation de notre seconde hypothèse qui évoque que : « La comptabilité est moyen pour les dirigeants de l'entreprise de contrôler sa situation financière. »

La bonne gestion d'une entreprise repose donc sur l'utilisation de l'outil comptable, et elle jouit de l'autonomie de décision dans l'exercice de sa fonction principale si elle dispose d'une comptabilité complète, dont la comptabilité nationale. A cet effet, tenir une comptabilité montre à son environnement externe, notamment aux établissements financiers et à l'autorité étatique que l'entreprise est géré par une personne compétente. Et vis-à-vis des personnes internes à l'entreprise, la tenue de la comptabilité montre un contrôle efficace des ressources, tout en rassurant au personnel des divers avantages possibles.

La comptabilité a pour fonction de prévoir, de décider et de contrôler les ressources de l'entreprise à l'aide d'une bonne tenue comptable et la production d'informations fiables et sincères dans tous ses états significatifs. Nous savons tous que la comptabilité est un système d'organisation de l'information financière de l'entité, ce qui veut dire qu'il est possible de faire une prévision sur les années à venir grâce à l'information comptable. A partir de cette prévision faite par le comptable, les dirigeants peuvent prendre une décision relative aux faits existants. Et cette prévision peut être vérifiée par les éléments qui constituent les états financiers, qui montrent l'état récapitulatif des opérations faites durant un exercice, c'est-à-dire durant une année, soit civile (de Janvier à Décembre), soit à cheval (de Juillet à Juin).

Ensuite, elle est appelée à amener des contraintes qui peuvent servir à l'entreprise, à partir des données comptables qu'elle traite. La comptabilité aussi doit réduire la complexité de l'organisation pour dynamiser les employés dans la prise de responsabilité face aux divers problèmes pouvant faire face. La comptabilité est connue par le pouvoir de transformer des évènements passés, ou à venir en des données de base chiffrées, ce qui fait que la réduction des complexités de l'organisation peut permettre aux dirigeants d'avoir une idée précise sur l'évènement présent au sein de l'entreprise.

La flexibilité et l'adaptation aux divers cas de l'entreprise doivent être les critères qu'un comptable doit avoir pour éviter toute confrontation inutile lors d'une prise de décision face à un contexte. Et le plus important de tous les critères indispensables à adopter par un chef comptable est la capacité d'analyse des faits marquants pouvant mener les dirigeants à mettre en place de nouvelle stratégie. Dans le cas d'Orange, la meilleure des stratégies à entreprendre est le technique d'approche clients. Une entreprise ne peut échapper à des problèmes, plus en externe qu'en interne, et si de mauvais air s'annonce, le comptable doit être capable de régler toutes contraintes concernant son domaine.

Le métier de comptable n'est pas un métier facile, même si les tâches quotidiennes sont toujours les mêmes. Le comptable doit avoir de bonne base pour pouvoir exercer avec toute confiance ce métier car l'environnement externe ne va jamais cesser de changer face à la mondialisation. Mais le plus exceptionnel de tous, c'est de nouer une bonne relation avec le monde extérieur ; le chef comptable se doit d'être une personne très relationnelle et ouverte d'esprit, avec une capacité très élevée de s'exprimer.

Nous avons dit dans le contenu du devoir que la comptabilité est un outil de gestion efficace pour le contrôle de la situation de la firme. Cependant nous pouvons confirmer que tel

est le cas si le chef comptable et ses subordonnées sauront faire face aux divers critères énumérés ci-dessus. La comptabilité est un bon outil de gestion car elle permet une bonne prise de décision pour améliorer la situation financière.

De par ces critères annoncées ci-dessus, nous pouvons dire que notre objectif global est atteint pour cette étude car nous avons à travers les résultat et l'analyse fait que la comptabilité Orange Money s'organise bien pour apporter une amélioration au suivi Orange Money, et ce par une bonne exécution comptable. A cette effet, l'étude nous a permis d'abord de comprendre l'utilité de la comptabilité dans une entreprise mais aussi de détecter les problèmes qui peuvent servir de barrière entre la comptabilité et la bonne gestion.

Enfin dans la troisième partie de notre devoir nous avons proposé des solutions afin d'avoir des résultats et impacts positifs qui se traduisent comme suit : d'abord pour améliorer la procédure Orange Money, il faut bien gérer le temps dans l'exécution du travail et de rationaliser les décisions pour que celle-ci a un impact positif sur le problème à traiter. Ensuite, d'exiger le Feed-back de l'information pour accélérer le retour des règlements.

Afin d'améliorer la procédure comptable Orange Money, il faut harmoniser le travail comptable et faciliter la lecture de l'information comptable. Par la longueur des procédures de règlement, les notes et les ordres de mission, ainsi que les DED peuvent être envoyés deux (02) fois, par le fait que le concerné a longtemps envoyé sa demande mais la somme ne lui soit pas encore parvenu. Il pense à cet effet que la note se soit perdue en cours ou que le responsable réception des demandes ne l'a pas reçue puisque les salariés à la province envoient seulement leur note de remboursement par mail. Le fait d'envoyer une note deux fois va doubler le sortie de fond car le concerné pourra bénéficier d'un double paiement. Il est très important d'améliorer le suivi Orange Money pour voir le niveau du chiffre d'affaire en croissance.

Les seuls créateurs d'emploi ici à Madagascar sont des étrangers, alors qu'eux, ils n'offrent aucune opportunité d'évoluer dans un emploi. Leur seul but est de gagner profit de son investissement dans un projet, le reste, ils n'en préoccupent pas.

Mais qu'en serait-il de Madagascar si les jeunes d'aujourd'hui s'engagent d'avantage dans la création d'entreprise au lieu de seulement offrir ses compétences pour une entreprise ?

Ce document n'est qu'une fin en soi, j'encourage d'autres chercheurs compétents à faire mieux et de nouvelles idées sont souhaitées.

BIBLIOGRAPHIE

Les ouvrages généraux

- SELMER Caroline, « *Toute la fonction finance* », Ed 2006 Dunod Paris, p.204
- DEGOS Jean Guy et FAYAD Amal Abou, *Premiers pas en comptabilité financière*, e-thèque 2003, p.5
- F. Rousse 2004, *pratique de la comptabilité*, Paris, Edition Faucher, p.26
- FRYDLENDER A et PRAT F., *technique comptable approfondie*, Ed 2003 Massons 120, p.12
- PETER F. Drucker, *Les entrepreneurs*, Edition 2011 (édition suite pour complément), p.51

Les ouvrages spécifiques

- ✓ Chalon L. et Rolly L. *Organisation et document du commerce extérieur*, 17^{ème} édition des grandes cornes, Bruxelles 2012
- ✓ MAKAYA Wilson, « *Introduction à la comptabilité* », Revue Ed.2009
- ✓ PINCON Michel et PINCON Monique 1991, « *Distance sociale et conditions spécifiques de l'entretien semi-directif* », Genèses 3, P 120-133

Les ouvrages académiques

- ❖ Code du commerce, loi du 2 Août 1999 article 3-1 sur les sociétés malgaches
- ❖ Loi 2003/036 du 30 janvier 2004 sur les sociétés commerciales à Madagascar
- ❖ Le livre PCG 2005

WEBOGRAPHIE

- <http://www.plancomptablegeneral.com>: « l'organisation de la comptabilité », consultée le 08 Mars 2016.
- <http://www.histoire-de-la-comptabilite.com> :« Histoire de la comptabilité », consultée le 08 Mars 2016
- <http://www.compta-facile.com>: les objectifs de la comptabilité, consultée le 03 Avril 2016
- <http://www.lacomptabilitegenerale.danssonemploi.pratique.com>: « les procédures comptables », consultée le 03 Avril 2016
- <http://www.pricewaterhousecoopers.com>: « Système de contrôle interne: un outil de gestion en pleine mutation » p.4, consultée le 03 Avril 2016.
- <http://www.comptabilite.com>: tout comprendre sur la comptabilité, consultée le 05 Avril 2016
- <http://www.orange.mg>: découvrir Orange/historique, consultée le 24 Mai 2016

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE I : Questionnaire d'enquête

ANNEXE II : Guide d'entretien semi-directif

ANNEXE III : Quantification du résultat de l'entretien semi-directif

ANNEXE IV : Les principes comptables fondamentaux, les conventions comptables de base, et les caractéristiques qualitatives de l'information financière

ANNEXE V : Organigramme de la Direction Financière d'Orange Madagascar

ANNEXE VI : Organigramme du Département Comptabilité

ANNEXE VII : Les produits et services Orange

ANNEXE VIII : Les services Orange Money

ANNEXE I : Questionnaire d'enquête

Personne cible : les employés de la direction financière

Choix des cibles : Ce sont les employés qui se communiquent souvent et font des échanges de documents pour un circuit interne. Nous avons opté pour le style de direction pour avoir des avis objectifs.

Question n°1 : Pensez-vous que la comptabilité est un élément indispensable pour la bonne marche d'une entreprise ?

OUI

NON

Question n°2 : êtes-vous en relation avec le service comptabilité Orange Money ?

OUI

NON

Question n°3 : Le service comptabilité OMM arrive-t-il à exécuter les tâches qui le lient à votre service ?

OUI

NON

Question n°4 : trouvez-vous que ce service comptabilité OMM est sérieux dans leur travail ?

OUI

NON

Question n°5 : y aura-t-il des impacts sur votre travail le retard de ce service dans l'exécution de ses tâches ?

OUI

NON

Question n°6 : En tant qu'employés de la même direction, trouvez-vous que le service comptabilité OMM contribue à l'atteinte de l'objectif fixé par la direction de par ses fonctions ?

OUI

NON

Question n°7 : Trouvez-vous qu'il y-a une bonne gestion au niveau du service comptabilité OMM ?

OUI

NON

Question n°8 : Le travail de ce service vous satisfait-il vue le lien que vous avez sur le traitement des données comptables?

OUI

NON

Question n°9 : pensez-vous qu'il peut y avoir des vols et des fraudes au niveau des boutiques et agences ?

OUI (passez à la question suivante)

NON (allez directement à la question n°11)

Question n°10 : Pensez-vous que renforcer le SCI peut éviter ces vols et fraudes ?

OUI

NON

Question n°11 : Pensez-vous qu'effectuer des contrôles au niveau des boutiques et agences sont indispensables ?

OUI

NON

Question n°12 : Contrôler les boutiques et agences peut-améliorer le niveau du chiffre d'affaire ?

OUI

NON

Question n°13 : Trouvez-vous que le mobile banking est bien géré dans le cas d'Orange ?

OUI

NON

Question n°14 : Le service Orange Money est-il bien reçu par les peuples malagasy ?

OUI

NON

ANNEXE II : Guide d'entretien semi-directif

Personne cible : Le Chef de service comptabilité

Choix de la cible : c'est celui qui détient le maximum d'information concernant la comptabilité au sein l'entité, aussi il est le mieux placé pour me donner les réponses que j'attends.

Ce que j'espère avoir après l'entretien : confirmer que la comptabilité est un moyen de contrôle pour les dirigeants de la société sur sa situation patrimoniale

Question n°1 : que pensez-vous de la comptabilité ??

- Une simple obligation envers l'Etat
- Un outil de gestion efficace
- Un simple élément de contrôle de la situation patrimoniale pour les dirigeants
- Autres (à préciser)

Question n°2 : quel rôle joue la comptabilité au sein de la société ?

- Sources d'information
- Outil de prise de décision
- Outil de contrôle
- Élément constitutif pour l'atteinte de l'objectif de la société

Question n°3 : faites-vous la comptabilité suivant des règles établies ?

- OUI
- NON

Question n°4 : Pouvez-vous nous donner les règles qu'on doit suivre à la lettre ?

Question n°5 : Quel est pour vous le but de suivre ces règles ?

- Pour atteindre l'objectif de l'entreprise
- Pour atteindre l'objectif de la direction
- Pour simple respect des procédures mises en place

Question n°6 : lequel de ses outils utilisez-vous le plus souvent ?

- Grand livre
- Comptabilité générale
- Comptabilité analytique
- Tableau de bord
- livre-journal

Question n°7 : la comptabilité est-elle un élément avec lequel le dirigeant peut dominer sur autrui ?

- OUI
- NON

Pourquoi ?

Question n°8 : trouvez-vous que le logiciel comptable est utile ?

- OUI
- NON

Question n°9 : comment trouvez-vous votre logiciel ?

- Simple mais efficace
- Facile à manipuler
- Peu fiable
- Aide beaucoup dans l'exécution des tâches quotidienne

Question n°10 : pensez-vous qu'une amélioration doit-être apporter au logiciel ?

- OUI lesquelles ?
- NON

Question n°11 : est-il nécessaire de mettre en place une bonne organisation comptable ?

- OUI
- NON

Question n°12 : quel est pour vous le but de mettre en place une bonne organisation comptable ?

- Pour faciliter le suivi des procédures comptables
- Pour contrôler les tâches des subordonnées
- Pour atteindre l'objectif fixé par la direction vis-à-vis de l'entreprise
- Autres (à préciser)

Question n°13 : qui est-ce qui établit les règles ou encore les procédures comptables ?

- Le RH
- Le Directeur Financier
- Le chef comptable
- Autre (à préciser)

Question n°14 : avec quel autre service, le service comptabilité fait-elle plus d'échange ?

- Le service trésorerie
- Le service contrôle de gestion
- Les deux à la fois

Question n°15 : une bonne organisation comptable est-il pour vous indispensable ?

- OUI, parce que elle communique souvent avec l'extérieur et d'autres services
- OUI, pour ne pas s'induire en erreur lors de l'interprétation des données chiffrées
- OUI, pour atteindre l'objectif fixé par la direction

Question n°16 : Les employés des boutiques font-ils de la comptabilité ?

- NON
- OUI

Question n°17 : Est-il nécessaire de mettre en place un SCI au sein de la société ?

- OUI, pour éviter les vols et fraudes
- OUI, pour assurer le suivi des procédures établies
- OUI, pour simple prudence

Question n°18 : la société a-t-elle déjà subi une dépréciation importante du chiffre d'affaire ?

- OUI
- NON

Question n°19 : quel impact peut apporter une dépréciation du niveau du chiffre d'affaire sur la rémunération des personnels?

- Au niveau du paiement des salaires des employés
- Au niveau des primes
- Aucun

Question n°20 : quel impact peut apporter la dépréciation du chiffre d'affaire ?

- Diminution du résultat de l'exercice
- Suppression des activités récemment mises en œuvre
- Adoption d'une nouvelle stratégie

ANNEXE III : Quantification du résultat de l'entretien semi-directif

NB : Il s'agissait d'une rédaction du résultat de l'entretien semi-directif signé par le validateur, qui n'est autre que mon encadreur professionnel chez Orange Madagascar, donc le contenu est juste joint à cette page.

La première question que nous avons posé était de savoir ce que l'interviewé pense de la comptabilité. Puisque nous avons choisi l'entretien semi-directif, nous avons proposé quatre (04) réponses. Selon l'interviewé, la comptabilité est :

- Premièrement un élément de contrôle de la situation patrimoniale pour les dirigeants du fait qu'il y-a des décisions à prendre lors de la tournure de l'entreprise vers une autre situation que l'actuelle. Il est très important de contrôler l'entreprise pour pouvoir adopter les meilleures stratégies qui pourraient mener celle-là dans le bon chemin. Nous entendons par bon chemin ici, l'atteinte de l'objectif dans de meilleures conditions, et sans difficulté.
- Ensuite l'interviewé a ajouté que la comptabilité aussi est un bon outil de gestion car sans elle, l'entreprise ne peut pas savoir où en est la situation financière de l'entreprise. Mais puisque nous sommes tous, ni personne morale, ni personne physique, au-dessous de la loi, et aussi la loi exige la tenue de la comptabilité, donc on peut dire aussi que c'est une obligation envers l'Etat.

Du fait des grandes décisions que les dirigeants doivent prendre pour améliorer la situation financière d'une entreprise, la comptabilité est d'une grande aide, c'est pourquoi on dit que la comptabilité joue le rôle d'outil de prise de décision. Les dirigeants ne sauront quoi faire si le département comptabilité ne traite pas toutes les données comptables et financières en informations conduisant à une prise de décision, donc la comptabilité a aussi comme rôle au sein de l'entreprise, un rôle de sources d'informations.

Concernant les règles, nous ne devons pas s'éloigner des règles du plan comptable général (PCG2005) parce que cela a été dicté par loi et toutes entreprises se doivent de respecter les règles établies. Donc il faut respecter les conventions comptables de base, les caractéristiques qualitatives de l'information financière, ainsi que les principes comptables fondamentaux.

Le système d'organisation comptable d'OMA est le système centralisateur, c'est-à-dire que toutes opérations enregistrées en boutique et en agence sont

remontées au siège pour faire l'objet d'une comptabilisation. Chaque agent comptable fait la comptabilisation des opérations conduisant à l'élaboration des informations comptables indispensable pour l'établissement des états financiers par le chef de département comptabilité et trésorerie. Mais par contre, chaque service fait la clôture des comptes par journaux tous les fins du mois. Et par la suite, ces traitements, faits par les responsables, sont centralisés dans le système du chef de département.

En tant que grande entreprise, Orange Madagascar fait en sorte de personnaliser son système comptable pour uniformiser le savoir-manipuler de ses employés. La société utilise le logiciel Sage 1000, la dernière version de Sage. C'est un logiciel qui a été développé en Malawi. Sage est un logiciel presque employé par toutes les grandes entreprises, mais c'est la version qui les différencie. Le logiciel comptable est selon l'interviewé très utile parce qu'il facilite le traitement des données comptables.

Même étant une toute petite entreprise, il y-a toujours des procédures mises en place à suivre. Dans le cas de la société Orange Madagascar, il existe beaucoup de direction et la séparation des tâches est très claire, ce qui fait que toutes directions font des échanges menant au respect des procédures établies.

A chaque changement de la structure d'une des directions chez Orange, le responsable envoi une note indiquant la procédure à suivre pour tout traitement de données ou pour tout signature demandée au directeur concerné.

Concernant la situation en boutique et agence, il y-a possibilité de vol ou de fraudes, c'est pourquoi le système de contrôle interne est indispensable au sein d'une entreprise.

ANNEXE IV : Les méthodes comptables

Les méthodes comptables comprennent les conventions comptables de base, mes principes comptables fondamentaux, les méthodes d'évaluation ainsi que les règles spécifiques appliquées par une entité pour établir et présenter ses états financiers

Les conventions comptables de base

- Convention de l'entité : il existe une nette séparation entre la comptabilité de l'entité et celle de personne physique ou morale qui la dirigent ou qui la constituait ou qui a participé à son développement.
- Convention de l'unité monétaire : il y-a nécessité d'une unité de mesure unique pour enregistrer les transactions d'une entité.
- Comptabilité d'exercice : il s'agit de la comptabilisation sur la base de droit constaté, c'est-à-dire à la date de survenance de la transaction ou évènement et non quand les flux monétaires correspondants interviennent.
- Continuité d'exploitation : les états financiers sont établis sur une base de continuité d'exploitation, c'est-à-dire en présumant que l'entité poursuivra ses activités dans un avenir prévisible.

Les caractéristiques qualitatives de l'information financière

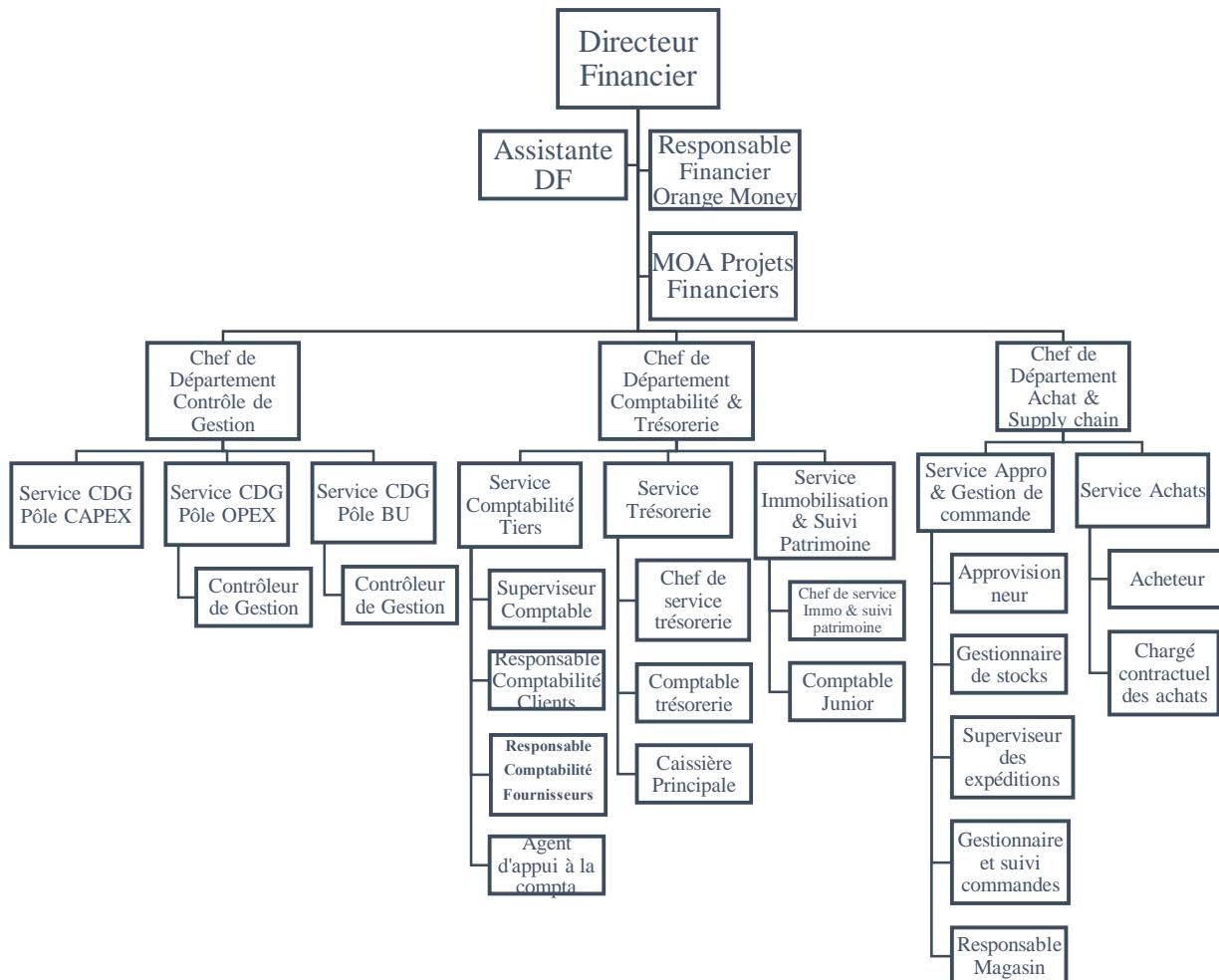
Pour les besoins de la prise de décision, les états financiers doivent garantir la transparence sur la réalité de l'entité en présentant une information complète et utile. Cette information doit satisfaire aux caractéristiques qualitatives suivantes :

- Intelligibilité : une information est intelligible lorsqu'elle est facilement compréhensible par tout utilisateur ayant une connaissance raisonnable des affaires et des activités économiques.
- Pertinence : une information est pertinente lorsqu'elle peut influencer les décisions économiques des utilisateurs en les aidant à évaluer des évènements passés, présents ou futurs ou en confirmant ou corrigeant leurs évaluations passées.
- Fiabilité : une information est fiable lorsqu'elle est exempte d'erreur, d'omission et de préjugé significatif.
- Recherche de l'image fidèle : cela implique notamment le respect des règles et des principes comptables.

Les principes comptables fondamentaux

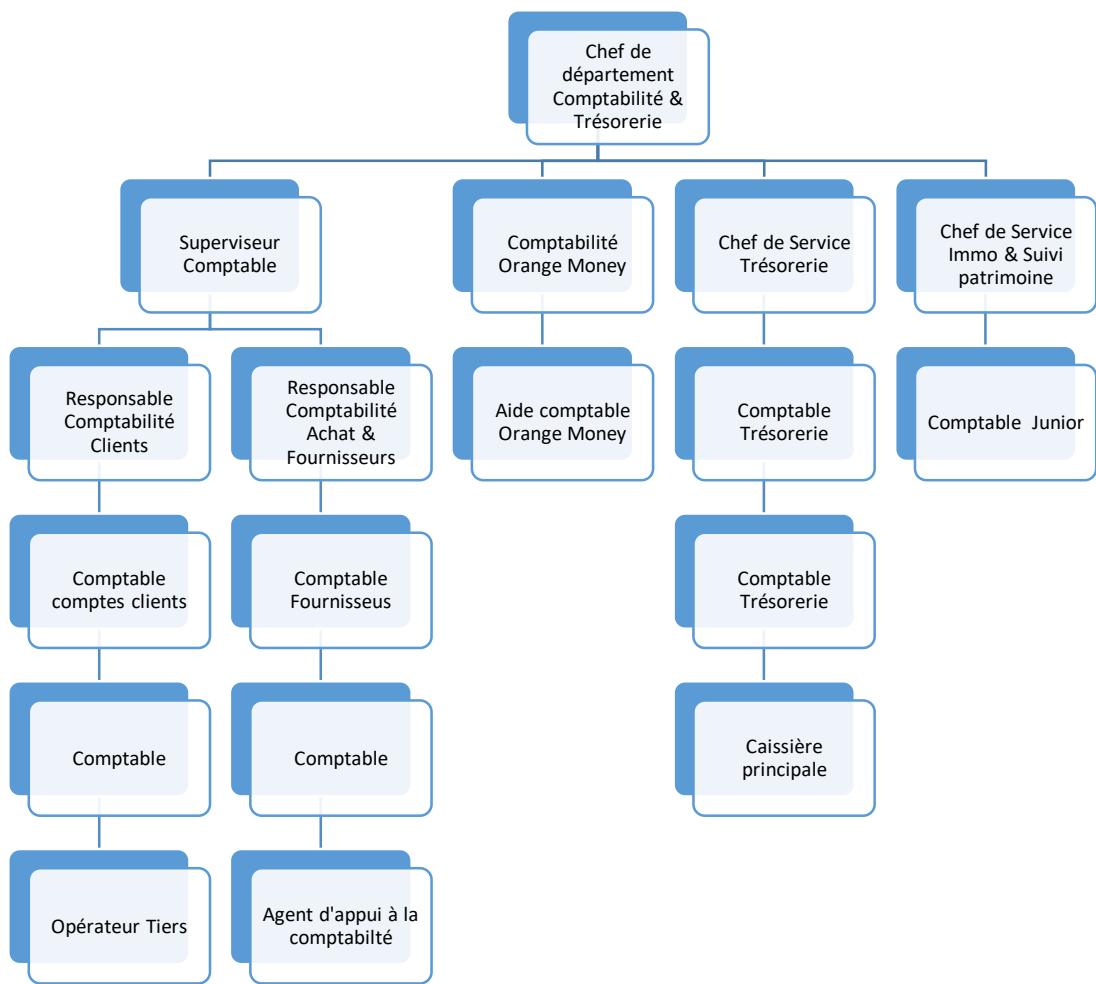
- Principe d'indépendance des exercices : le résultat de chaque exercice est indépendant de celui qui le précède et de celui qui le suit. Pour sa détermination, il convient donc de lui imputer les transactions et les évènements qui lui sont propres
- Principe d'importance relative : les états financiers doivent mettre en évidence toute information significative, c'est-à-dire toute information pouvant avoir une influence sur le jugement que les utilisateurs de l'information peuvent porter sur l'entité.
- Principe de prudence : la prudence est l'appréciation raisonnable des faits dans des conditions d'incertitude afin d'éviter le risque de transfert sur l'avenir, d'incertitude présente, susceptible de grever le patrimoine ou le résultat de l'entité.
- Principe de permanence des méthodes : la cohérence et la comparabilité des informations comptables au cours des périodes successives impliquent une permanence dans l'application des règles et procédures relatives à l'évaluation des éléments et la présentation des informations.
- Principe du coût historique : sous réserve de disposition particulière, les éléments d'actifs, de passifs, de charges et de produits sont enregistrés en comptabilité et présentés dans les états financiers au coût historique, c'est-à-dire sur la base de leur valeur à la date de leur constatation sans tenir compte des effets de variation de prix ou d'évolution du pouvoir d'achat de la monnaie.
- Principe d'intangibilité du bilan d'ouverture : le bilan d'ouverture d'un exercice doit correspondre au bilan de clôture de l'exercice précédent.
- Principe de prééminence de la réalité sur l'apparence : les opérations doivent-être enregistrées en comptabilité et présentées dans les états financiers conformément à leur nature et à leur réalité financière et économique sans s'en tenir uniquement à leur apparence juridique.
- Principe de non-compensation : la compensation entre éléments d'actifs et éléments d' passifs au bilan ou entre éléments charges et éléments produits dans le compte de résultat n'est pas autorisée sauf dans le cas où elle est imposée au prévue par la réglementation comptable.

ANNEXE V : Organigramme de la Direction Financière d'OMA



Source : Assistante de Direction (2015)

ANNEXE VI : Organigramme du Département Comptabilité & Trésorerie



Source : Assistante Comptable (2015)

ANNEXE VII : Les produits et services Orange

CLIENT ENTREPRISE			
SERVICE	OFFRE	SPECIFICITE	AVANTAGE
INTERNET	Business Internet Entreprise	La qualité de l'internet à très haut débit d'orange/ un modem routeur offert avec WIFI intégré et sortie Ethernet / Webmail Orange Office : votre email au nom de l'entreprise grâce au nom de domaine offert / Une activation immédiate sans les travaux de tirage de ligne / Un service de livraison et d'installation dans votre local / Un service Après-vente réactif pour que vous soyez toujours opérationnel / Un service client dédié entreprise via le « 300 »	Une connexion 3G+ avec un débit jusqu'à 2Mbps* / Internet illimité en volume et en durée
TELEPHONIE MOBILE	CORPORATE MOBILE	Une tarification d'appels à la seconde très attractive / Une flotte mobile à partir de 3 lignes avec la possibilité d'ajouter des lignes selon vos besoins / Un compte Orange Money préactivé sur toutes les lignes / Un accès Internet offert pour toutes les lignes / Une possibilité de choisir des forfaits selon votre convenance	Un forfait d'appels fers la flotte et des SMS vers tous les opérateurs / Le contrôle du budget en fixant une limite de consommation mensuelle par ligne (option gratuite) / Un service client dédié pour les entreprises accessibles sur le 300 / Le service Business C@re, en exclusivité avec Orange, pour gérer votre flotte mobile sur le web
	MITSITSY	Plus de liberté avec un abonnement / Une parfaite maîtrise de votre budget avec la tarification à la seconde de tous vos appels / un meilleur tarif SMS en national / Un accès à Internet	abonnement mensuel à bas prix (Cf. tableau ci-dessous)

Montant de l'abonnement mensuel		Orange	Autres opérateurs
10.000 Ar HT	appel	3,33 Ar HT/sec	4,5 Ar HT/sec
	SMS National	66,67 Ar HT	100 Ar HT
	SMS International	283,33 Ar HT	283,33 Ar HT

*Mégabits/seconde

Source : <http://www.orange.mg> : Entreprise, Mobile; Internet consulté le 06 juin 2016

ANNEXE VIII : Les services Orange Money

NATURE	SPECIFICITES
Transfert d'Argent	vers un compte Orange Money
	vers un compte Mobile banking d'un autre opérateur
	vers un numéro Orange sans Compte Orange Money
	vers une personne sans téléphone mobile
	vers un compte bancaire et vice versa
Retrait d'Argent	au sein des distributeurs agréés Orange
	dans un Boutique ou Agence Orange
	au sein des kiosks
	au sein des distributeurs indépendants
Dépôt d'Argent	au sein des distributeurs agréés Orange
	dans un Boutique ou Agence Orange
	au sein des kiosks
	au sein des distributeurs indépendants
Achat de crédit	pour le compte de l'utilisateur
	pour un autre compte
Achat des biens ou des services	auprès des accepteurs, comme les grandes surfaces, les pharmacies, etc.
Paiement facture	JIRAMA, frais de parcours chez ISCAM, etc.
Paiement salaire	pour les entreprises

Source : <http://www.orange.mg>: Conditions générales Orange Money, consulté le 06 Juin 2016

NB : Orange est habilitée à considérer toute transaction comme émanant du titulaire de compte MBS sur simple réception d'un ordre de transfert. Tout ordre de transfert envoyé est irrévocable et Orange ne peut procéder à aucune annulation d'un ordre de transfert sur demande d'un utilisateur quelle qu'en soit la raison.

Toute transaction n'étant pas conclue sous 07 jours à compter de l'ordre de transfert sera automatiquement annulée et cette annulation sera notifiée à l'utilisateur par SMS.

Orange considèrera l'utilisation du code MBS pour valider un ordre de transfert comme la preuve formelle et irrévocable de la volonté de l'utilisateur concerné, sauf à ce qu'Orange ait reçu notification par cet utilisateur du vol ou de la perte de son téléphone mobile ou du fait que son code MBS n'est plus sécurisé.

TABLES DES MATIERES

REMERCIEMENTS	i
LISTE DES ABREVIATIONS.....	ii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
SOMMAIRE	vi
INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I : LES MATERIELS UTILISES	9
Section 1 : Les grandes théories sur la comptabilité générale et sur le système d'organisation comptable.....	9
1.1. Notion sur la comptabilité générale	9
1.1.1. Définition de la comptabilité générale.....	9
1.1.2. Rôle de la comptabilité.....	11
1.1.3. Les objectifs de la comptabilité	12
1.1.4. Notion de procédure comptable	13
1.2. Notion sur le système d'organisation comptable.....	15
1.2.1. Caractéristiques du système d'organisation comptable	15
1.2.2. Les conditions de base de l'organisation comptable	16
1.2.3. Les différents types de système d'organisation comptable.....	17
Section 2 : La documentation	19
2.1. Le système de contrôle interne (SCI).....	19
2.1.1. Définition du SCI	20
2.1.2. Les composants du SCI.....	20
2.1.3. Information et communication	23
2.1.4. Surveillance.....	23
CHAPITRE II : LES METHODES	25
Section 1 : Méthodes de collecte de données.....	25
1.1. Technique d'enquête	25
1.2. Entretien semi-directif	26
1.3. Questionnaire d'enquête	27
Section 2 : Méthodes de traitement des données	28
2.1. La méthode quantitative.....	28
2.2. La méthode qualitative.....	29
2.3. L'analyse SWOT ou FFOM	30
Section 3 : Les limites de l'étude	30
PARTIE II :	9

CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA SOCIETE.....	35
Section 1 : Historique d'Orange Madagascar	35
1.1. Son origine	35
1.2. Son historique par date.....	36
1.3. Identification de la société OMA	36
Section 2 : Les activités d'Orange Madagascar	37
2.1. Les produits d'Orange Madagascar	38
2.2. Le service Orange Money	38
Section 3 : Les objectifs et missions d'Orange.....	39
Section 4 : La structure organisationnelle d'OMA.....	41
CHAPITRE II : RESULTATS SUIVANT LES HYPOTHESES DE RECHERCHE	43
Section 1 : Les résultats de l'enquête	43
1.1. Choix des cibles	43
1.2. Présentation du résultat de l'enquête	44
1.2.1. L'importance de comptabilité selon l'enquête	45
1.2.2. L'exécution des tâches proprement dite.....	46
1.2.3. Contribution à l'atteinte de l'objectif fixé par la direction, ensuite par l'entreprise	48
1.2.4. Suivi des boutiques et agences et importance du contrôle interne.....	50
1.2.5. La place du mobile banking et son intégration à Madagascar	52
Section 2 : les résultats obtenus de l'entretien semi-directif.....	53
2.1. La personne cible.....	54
2.2. Présentation des résultats de l'entretien semi-directif.....	54
2.2.1. Le rôle de la comptabilité et ses règles.....	54
2.2.2. Le système comptable d'OMA	56
2.2.3. Les procédures comptables et l'échange avec les autres services et directions	57
PARTIE III : DISCUSSIONS ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS	34
CHAPITRE I : INTERPRETATION DES RESULTATS OBTENUS	64
Section 1 : Analyse des résultats obtenus de la méthode quantitative	64
1.1. Discussion sur l'importance de la comptabilité au sein d'une entité	64
1.2. Analyse de l'exécution des tâches comptables proprement dites	65
1.3. Discussions sur la contribution à l'atteinte de l'objectif de la direction.....	66
1.4. Analyses du suivi des boutiques et agences OMM et discussions sur l'importance du contrôle interne	66
1.5. La place du Mobile Banking et son intégration à Madagascar.....	67
Section 2 : Discussions sur les résultats attendus de l'entretien semi-directif	68
2.1. Le rôle de la comptabilité	68

2.2. Les procédures comptables	69
2.3. Analyse de la tenue de la comptabilité au sein d'OMM.....	70
2.4. L'organisation comptable chez Orange	71
CHAPITRE II : PROPOSITIONS DE SOLUTIONS.....	73
Section 1 : Amélioration du système comptable	73
1.1. Formulation du problème.....	73
1.2. Les solutions proposées.....	74
Section 2 : Amélioration des procédures Orange Money	75
2.1. Le problème constaté	76
2.2. Les solutions envisagées	76
CONCLUSION GENERALE	79
BIBLIOGRAPHIE.....	VII
Les ouvrages généraux.....	VII
Les ouvrages spécifiques	VII
Les ouvrages académiques	VII
WEBOGRAPHIE	VIII
LISTE DES ANNEXES	IX
ANNEXE I : Questionnaire d'enquête	X
ANNEXE II : Guide d'entretien semi-directif	XII
ANNEXE III : Quantification du résultat de l'entretien semi-directif.....	XVI
ANNEXE IV : Les méthodes comptables	XVIII
ANNEXE V : Organigramme de la Direction Financière d'OMA	XX
ANNEXE VI : Organigramme du Département Comptabilité & Trésorerie	XXI
ANNEXE VII : Les produits et services Orange.....	XXII
ANNEXE VIII : Les services Orange Money	XXIII
TABLES DES MATIERES	XXIV