



Dématérialisation de la chaîne des recettes provinciales par la conception d'un système d'information intégré: Cas de la DGREK

Auteur : MISSWAY KINDIA Josué

Chef de Travaux à l'Institut Supérieur de Commerce de Bandundu

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.19390663>

Résumé

Cet article analyse la problématique de la dématérialisation de la chaîne de gestion des recettes provinciales au sein de la Direction Générale des Recettes du Kwilu (DGREK). Il est une modeste contribution à la réflexion sur l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer la gouvernance financière dans les administrations publiques.

En effet, elle adopte l'approche de la Design Science Research (DSR), combinant une démarche mixte (quantitative et qualitative) à travers une enquête menée auprès des agents et cadre de l'institution.

Les résultats révèlent plusieurs dysfonctionnements liés à la gestion manuelle des données et au manque d'interopérabilité entre les services.

Sur la base de ces résultats, un système d'information intégré est proposé afin de dématérialiser les procédures et d'optimiser la chaîne de perception des recettes provinciales.

Abstract

This article analyzes the challenges of digitizing the provincial revenue management chain within the Kwilu Revenue Directorate General (DGREK). It is a modest contribution to the ongoing discussion on using information technology to improve financial governance in public administrations.

Indeed, it adopts a Design Science Research (DSR) approach, combining a mixed-methods (quantitative and qualitative) methodology through a survey conducted with the institution's staff and managers.

The results reveal several dysfunctions related to manual data management and a lack of interoperability between departments.

Based on these findings, an integrated information system is proposed to digitize procedures and optimize the provincial revenue collection chain.

Mots clés : système d'information, dématérialisation, recettes publiques, administration publique, gouvernance numérique.

1. Introduction

Dans un contexte marqué par l'exigence de transparence, de performance et de rédevabilité, les institutions financières tant publiques que privées sont appelées à renforcer leur mécanisme de mobilisation des ressources. C'est à ce titre qu'elles seront efficaces sur le terrain et atteindront facilement leurs objectifs.

En effet, les entreprises ou encore les responsables politiques s'attendent à ce que les organisations publiques s'adaptent et recourent, elles aussi, aux technologies numériques.

Selon Caron (2021), l'amélioration des processus de travail et des relations avec les citoyennes et citoyens est donc un enjeu au cœur de la transformation numérique dans le secteur public. De plus, les évolutions technologiques permettent également de repenser les services publics, leur fonctionnement, leur mission et la place réservée aux utilisateurs et utilisatrices

Dans tout pays, les entités décentralisées, telles que les villes, les communes ou les provinces, dépendent en grande partie des contributions de leur population pour assurer leur fonctionnement et leur développement (Bakandeja Wa Mpungu, 2006, Duverger, 2019).

Cela dit, en République démocratique du Congo, les régies financières provinciales ont un rôle crucial à jouer dans la mesure où, elles mobilisent des recettes locales indispensables pour le financement du développement local.

En dépit de l'évolution sans cesse croissante des TIC, force est de constater que des nombreuses organisations travaillent encore avec des procédures largement manuelles, fragmentées et peu intégrées.

La Direction Générale des Recettes du Kwilu (DGREK) est une institution chargée de la collecte des recettes provinciales, toutefois elle est confrontée à ces défis technologiques. L'absence d'un système d'information intégré limite la performance du processus de gestion des recettes et complique le suivi des opérations financières.

Avec cette façon de faire, l'on note plusieurs difficultés qui se résument par le ralentissement du circuit administratif, des risques d'erreurs, de la faible traçabilité, ce qui rend le système très vulnérable à la fraude.

Dans cette perspective, la dématérialisation de la chaîne de gestion des recettes apparaît comme une solution urgente pour améliorer l'efficacité et la transparence de l'administration fiscale provinciale.

La présente étude cherche ainsi à répondre à la question suivante : Comment la dématérialisation de la chaîne des recettes provinciales par un système d'information intégré peut-elle améliorer la gestion et la traçabilité des opérations au sein de la DGREK ?

L'objectif principal de la présente étude est de proposer un modèle de système d'information intégré pouvant permettre d'améliorer la gestion, la traçabilité et la transparence des opérations financières.

2. Revue de la littérature

L'intégration des technologies de l'information dans la gestion des recettes publiques constitue un levier important pour améliorer la performance des administrations fiscales.

En effet, plusieurs approches théoriques ont expliqué le développement des systèmes d'information intégrés et leur implication dans le changement organisationnel et la reconfiguration de l'organisation et des processus (Ettoumi et Benjelloun, 2022).

La conception d'un système d'information intégré s'appuie généralement sur la théorie générale des systèmes développée par (Bertalanffy, 1968). Selon lui, une organisation est un système composé d'éléments interdépendants interagissant dans un environnement donné.

A en croire (Kenneth Laudon et Jane Laudon, 2020), un système d'information est un ensemble de composants interreliés permettant de collecter, traiter, stocker et diffuser l'information afin de soutenir la prise de décision et le contrôle organisationnel.

La dématérialisation des procédures administratives, elle aussi constitue un élément clé de la modernisation des services publics. Elle connaît une évolution remarquable dans l'entreprise grâce aux progrès des technologies en lui apportant de nombreux avantages.

Par conséquent, la dématérialisation rend l'entreprise plus réactive et plus efficace en accélérant et fluidifiant l'accès et le traitement de l'information. Elle améliore sa qualité en favorisant sa pérennité et son développement (Henry K, Salah, F, 2020).

Dans le domaine fiscal, l'utilisation de systèmes d'information intégrés permet d'améliorer la collecte des recettes, de renforcer la traçabilité des opérations et de réduire les risques de fraude.

3. Méthodologie

3.1. Approche méthodologique

La présente étude s'inscrit dans une démarche d'innovation technologique, appliquée, visant la résolution d'un problème réel constaté à la Direction Générale des Recettes de la Province du Kwilu (DGREK), à savoir l'inefficacité et la faible intégration des processus de gestion des recettes provinciales.

Du point de vue scientifique, elle adopte l'approche de la Design Science Research (DSR). Dans ce contexte, la recherche ne se limite pas à l'analyse d'un phénomène existant, mais vise la conception et l'évaluation d'un artefact technologique, en l'occurrence un système d'information intégré.

3.2. Type de recherche

Il s'agit d'une étude mixte, combinant des méthodes quantitatives au travers d'un questionnaire destiné aux agents et cadres de la DGREK et qualitatives par le biais des entretiens semi-directifs et l'analyse documentaire.

Dans le cadre de notre étude, l'approche quantitative nous permet à l'aide des tableaux ou graphiques, de mesurer les perceptions des agents concernant l'efficacité des procédures actuelles, les difficultés rencontrées et le niveau d'acceptation d'un futur système informatisé.

L'approche qualitative, quant à elle, permet de comprendre en profondeur l'organisation actuelle de la chaîne de recettes, les flux d'information et les contraintes institutionnelles et techniques.

3.3. Présentation du milieu d'étude

Notre cas d'étude concerne la Direction générale des recettes du Kwilu, en sigle DGREK. La Direction Générale des Recettes du Kwilu « DGREK » en sigle est une entité génératrice des recettes. L'objectif principal assigné par cette institution est de maximiser la caisse de la province ainsi favoriser le développement au niveau local.

Elle est située au n° 406 de l'avenue Kwango, commune de Basoko dans la Ville de Bandundu (chef-lieu de la province du Kwilu).

3.4. Population et échantillonnage

3.4.1. Population cible

La population cible est constituée de l'ensemble des agents et cadres de la Direction Générale de Recettes du Kwilu.

3.4.2. Stratification

La population a été stratifiée par :

- Centres opérationnels (Bandundu et Kikwit) ;
- Antennes ;
- Catégories d'agents (cadres et techniciens).

Cette méthode permet d'assurer une représentation équilibrée des différentes structures de l'institution.

3.4.3. Taille de l'échantillon

Afin de garantir la représentativité des résultats, une population estimative de 30 enquêtés a été obtenue. Cela faute des moyens logistiques, toutefois cette représentativité n'altère en rien la qualité des résultats obtenus.

3.5. Technique de collecte de données

3.5.1. Le questionnaire

Le logiciel ODK Collect a servi pour collecter les données de l'enquête. L'objectif est de mesurer le niveau de satisfaction vis-à-vis du système actuel, les besoins en matière d'informatisation et les attentes du futur système.

3.5.2. Les entretiens semi-directifs

Des entretiens ont été réalisés auprès :

- Des responsables hiérarchiques ;
- Des chefs de centres ;
- Des agents techniques.

Ces entretiens ont permis d'identifier les dysfonctionnements organisationnels, les flux réels d'information, les contraintes budgétaires et techniques.

3.5.3. L'analyse documentaire

Les documents internes ont été consultés, notamment les rapports d'activités, les manuels de procédures, les états de recettes, etc.

Cette analyse a permis de mieux comprendre l'architecture organisationnelle existante.

3.6. Méthode d'analyse de données

3.6.1. Analyse quantitative

Les données issues du questionnaire ont été analysées et nous avons opté pour le logiciel MS Excel pour le traitement de celles-ci, en termes de catégorisation, quantification, représentation graphique et lecture croisée.

3.6.2. Analyse qualitative

Nous avons procédé à une codification et thématisation des données issues des questions ouvertes, témoignages, et discussions. Cette méthode permet d'identifier les tendances majeures et les besoins fonctionnels du futur système.

4. Résultats

Disons-le, la présente enquête a été réalisée auprès de 30 agents et cadres de la DGREK. Elle a été réalisée dans le but de recueillir les opinions de ces derniers sur la gestion actuelle des recettes et également sur la nécessité de dématérialiser les procédures de gestion des recettes.

4.1 Fonction des répondants

Tableau 1 : répartition d'enquêtés selon la fonction.

Fonction	Effectif	Pourcentage
Agents de perception	12	40
Agents administratifs	8	26,7
Chefs de service	6	20
Informaticiens	4	13,3
Total général	30	100

Commentaire : la lecture du tableau 1 indique que la majorité des répondants sont des agents de perception (12 sujets soit 40%) est la plus représentée, justifiant ainsi que l'enquête concerne principalement les acteurs qui sont directement impliqués dans la chaîne des recettes provinciales au sein de la DGREK.

4.2. Mode de gestion actuelle des recettes

Tableau 2 : répartition des enquêtés selon le mode actuel de gestion

Mode de gestion	Effectif	Pourcentage
Manuelle	18	60
Partiellement informatisée	9	30
Totalement informatisée	3	10
Total général	30	100

Commentaire :

Au regard du **tableau 2**, il ressort que la gestion des recettes reste totalement manuelle avec 18 sujets (60%) ; prouvant ainsi la nécessité d'avoir recours à la conception d'un système d'information informatisé afin de moderniser les procédures de gestion.

4.3. Difficultés dans la gestion actuelle

Tableau 3: répartition d'enquêtés selon la rencontre des difficultés dans la gestion actuelle

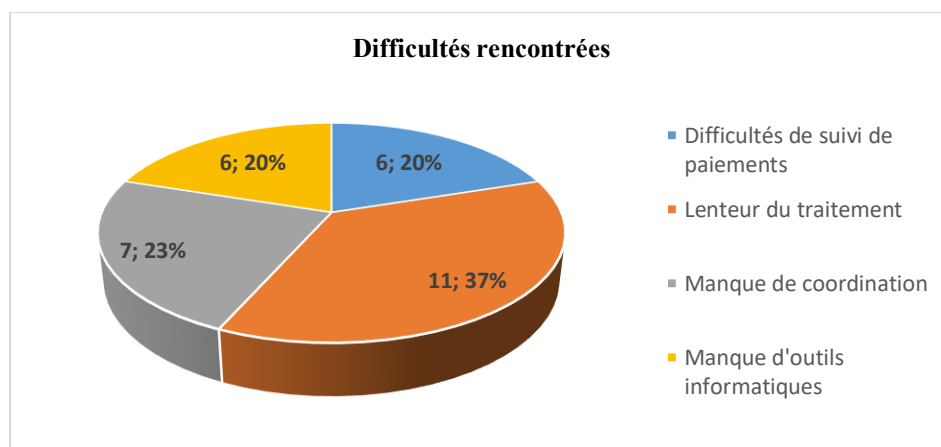
Avoir rencontré des difficultés	Effectif	Pourcentage
Non	6	20
Oui	24	80
Total général	30	100

Commentaire :

La lecture du **tableau 3** montre que 24 répondant, soit 80% rencontré des difficultés dans la gestion actuelle de la chaîne des recettes provinciales.

4.4. Principales difficultés rencontrées lors de la gestion

Graphique 1 : répartition d'enquêtés selon les difficultés rencontrées



Commentaire :

Au regard du **graphique 1** des résultats, 11 sujets, soit 37% ont noté que la lenteur dans le traitement des dossiers apparait comme la principale difficulté rencontrée par les agents.

4.5. Importance de la dématérialisation

Tableau 4 : répartition d'enquêtés selon l'importance de la dématérialisation

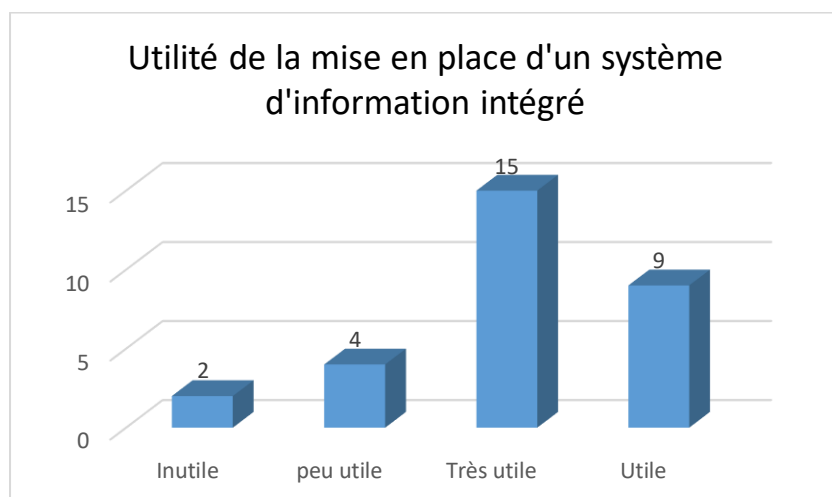
Réponse	Effectif	Pourcentage
Oui	22	73,3
Non	3	10
Peut-être	5	16,7
Total général	30	100

Commentaire :

De ce tableau 4, on note que 73,3% d'enquêtés ont déclaré que la dématérialisation pourrait améliorer la gestion de recettes provinciales.

4.6. Utilité d'un système d'information intégré

Graphique 2 : répartition d'enquêtés selon l'utilité d'un système d'information intégré



Commentaire :

Le graphique 2 montre que 80 % (24 enquêtés) considèrent qu'un système d'information intégré serait utile pour améliorer la gestion des recettes dans la province du Kwilu.

5. Discussions

Sous ce point, il est question de faire parler nos données telles que présentées précédemment afin de tirer des conclusions idoines sur la suite de notre étude.

Par conséquent, les résultats de l'enquête menée auprès de 30 agents de la DGREK mettent en évidence plusieurs éléments importants relatifs à la gestion actuelle des recettes provinciales et à la nécessité de moderniser les procédures administratives.

Tout d'abord, l'analyse du profil des répondants montre que la majorité des participants sont des agents de perception (40 %), suivis des agents administratifs et des chefs de service. Cette répartition est pertinente dans la mesure où ces catégories d'agents sont directement impliquées dans les activités liées à la collecte et au suivi des recettes provinciales.

Ensuite, les résultats indiquent que la gestion des recettes est encore majoritairement manuelle (60 %). Cette situation confirme l'existence d'un faible niveau d'informatisation dans les procédures administratives de la DGREK. Une telle dépendance aux supports papier peut entraîner plusieurs inefficacités organisationnelles, notamment la lenteur du traitement des dossiers, la difficulté de circulation de l'information et les risques de perte ou d'erreur dans la gestion des documents.

Par ailleurs, 80 % des répondants reconnaissent l'existence de difficultés dans la gestion actuelle des recettes. Au nombre de ces difficultés identifiées figurent principalement la lenteur du traitement des dossiers, le manque de coordination entre les services et les difficultés liées au suivi des paiements. Ces résultats montrent que l'organisation actuelle de la chaîne de gestion des recettes présente plusieurs limites qui peuvent affecter la performance globale de l'administration fiscale provinciale.

En outre, la majorité des agents interrogés (73,3 %) estiment que la dématérialisation des procédures pourrait contribuer à améliorer la gestion des recettes provinciales. Cette perception positive reflète une prise de conscience de l'importance des technologies de l'information dans la modernisation des administrations publiques.

De même, les résultats montrent que 80 % des répondants considèrent qu'un système d'information intégré serait utile pour améliorer la gestion des recettes. Un tel système permettrait notamment de centraliser les informations, d'améliorer la traçabilité des opérations financières et de faciliter la coordination entre les différents services impliqués dans la chaîne de perception des recettes.

Ces résultats rejoignent les conclusions de plusieurs travaux précédents sur les systèmes d'information dans l'administration publique, comme les études de (Diawara Moussa, 2023), montrant que la dématérialisation des procédures permet d'accroître la transparence et à renforcer l'accessibilité des services dans une administration. Ces résultats sont aussi en accord avec les études d'Adaifi, M., & Lakrarsi, A. (2025).

Dans ce contexte, la mise en place d'un système d'information intégré au sein de la DGREK paraît cruciale afin de répondre aux difficultés identifiées, ainsi renforcer la modernisation de la gestion des recettes au sein de la province du Kwilu.

6. Proposition d'un système d'information intégré pour la dématérialisation de la chaîne de recettes provinciales

Eu égard à toutes les difficultés que nous venons d'identifier dans la gestion en vigueur des recettes provinciales au sein de la DGREK, la présente étude propose la mise en place d'un système d'information informatisé capable de dématérialiser totalement la chaîne de recettes.

Cela soit dit en passant, l'objectif de ce système est d'améliorer la traçabilité des opérations, la rapidité et la transparence dans la gestion quotidienne de recettes. En voici ci-dessous le modèle d'architecture proposée :

6.1. Architecture du système proposé

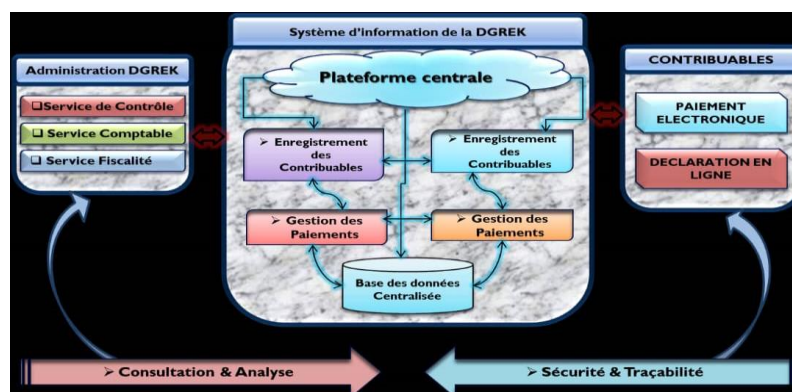


Figure 1 : modèle d'architecture du système proposé

Dans cette figure, nous proposons un système reposant sur une architecture centralisée qui permet de relier les différents acteurs impliqués dans la gestion de la chaîne de recettes au sein de la DGREK.

A travers une telle architecture toutes les opérations en commençant de la constatation jusqu'au paiement seront enregistrées dans une base de données unique, centralisée, accessible par tous les services autorisés.

6.2. Fonctionnalités du système proposé

Ce système couvre plusieurs besoins fonctionnels, notamment :

- Enregistrement des contribuables : ce module permettra l'identification des contribuables à travers un numéro unique pour chacun d'eux ;
- Perception des recettes : ceci est une fonctionnalité importante car elle assurera l'enregistrement des déclarations fiscales, la génération automatique des avis de paiement, etc. ;
- Gestion de paiement : fonctionnalité qui permettra l'enregistrement de tout paiement avec différents modes de paiement moderne, la mise à jour automatique des comptes de contribuables ;
- Reporting et analyse : grâce à cette fonctionnalité, la production des rapports financiers se fera automatiquement ainsi que l'analyse des recettes collectées.

6.3. Avantages du système proposé

La mise en place d'un système d'information dans une entreprise a toujours été pertinente car elle apporte plusieurs avantages. En effet, s'agissant du système que nous proposons, il présente plusieurs avantages, notamment :

- Réduction du délai de traitement des informations ;
- Amélioration de la transparence des opérations ;
- Renforcement de la traçabilité des opérations ;
- Interopérabilité entre services ;
- Facilitation du contrôle et de l'audit.

7. Conclusion

La gestion efficace des recettes publiques est cruciale pour la performance des administrations fiscales et la gestion optimale des recettes publiques. Voilà pourquoi à travers cette étude, notre préoccupation majeure était d'analyser les limites du système actuel de gestion des recettes provinciales au sein de la DGREK et de proposer un modèle de système d'information intégré pouvant permettre la dématérialisation de la chaîne des recettes.

Pour y parvenir, une enquête a été réalisée auprès des agents et cadres de la DGREK, à l'issue de laquelle il a été observé l'absence d'un système informatisé. Cela s'est vérifié à travers plusieurs difficultés de gestion, telles que la lenteur du traitement de dossiers des contribuables, le manque de coordination entre services et les difficultés de suivi des paiements.

Afin de remédier à toutes ces difficultés qui empêchent la DGREK d'être efficace sur le terrain, il a été proposé la mise en place d'un système d'information intégré reposant sur une architecture centralisée, capable de dématérialiser on ne peut plus la chaîne de recettes provinciales. Un tel système présente des nombreux avantages, en terme de la réduction de délais de traitement, la bonne coordination et le reporting et analyse rapide.

En définitive, cette étude met en évidence la nécessité de la dématérialisation des procédures administratives dans la transformation des administrations tant publiques que privées.

En revanche, il sied de reconnaître que la présente étude a taché simplement de proposer un modèle de conception, toutefois, des recherches futures pourraient envisager la possibilité de son implémentation et l'évaluation de son impact sur la mobilisation des recettes au niveau de la province.

Bibliographie

- [1] ADAIFI, M., & LAKRARSI, A. (2025), Digitalisation du système d'information fiscal : Analyse de sa contribution à la performance de la Direction générale des impôts au Maroc. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 6(5), 532–549. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15364983>;
- [2] Bakandéja Wa Mpungu (2006), *Les finances publiques : pour une meilleure gouvernance économique et financière en RDC*, Larcier, Bruxelles ;
- [3] Bertalanffy, T(1968), *General system Theory*, George Braziller ;
- [4] Caron, D. J. (2021), *Écosystème de la transformation de l'administration publique vers le numérique*. Québec, Presses de l'Université du Québec ;
- [5] Duverger. M, (2019), *Eléments de fiscalité*, PUF, Paris, 376 p.
- [6] Ettomi, F. E., & BENJELLOUN, S. (2022). L'impact des systèmes d'information intégrés et décisionnels sur le contrôle de gestion : étude qualitative exploratoire. *International Journal of Accounting, Finance Auditing, Management and Economics*, 3(4-3), 174-189. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6915755>.
- [7] Henry Kahina et Salah Fouzia., (2019-2020), *Dématérialisation du processus de réponse à un Appel d'Offre (Cas MBSof)*, mémoire de master, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou,
- [8] Laudon, K et Laudon, J., (2020), *Management Information Systems*, pearson,