

## **Contribution du Système d'information à l'amélioration de la performance publique des collectivités territoriales décentralisées : cas du Cameroun**

### **Contribution of information systems to improving the public performance of decentralised local authorities: the case of Cameroon**

**Angèle Suzanne MBALLA MVONDO**

Chargée de cours

Laboratoire de recherche en sciences de Gestion Appliquée (LAREGA)  
Université de Douala

**Lionel Darvin NSOMO**

Doctorant

Laboratoire de Recherche en Sciences de Gestion Appliquée (LAREGA)  
Université de Douala

**Jean Claude MBASSI**

Chargé de cours

Faculté des sciences économique et de gestion Appliquée (FSGA)  
Université de Douala

**Ornella Marcelle MANGA EBENDENG**

Ecole Normale Supérieure d'Enseignement Techniques (ENSET)  
Université de Douala

**Date de soumission** : 19/08/2025

**Date d'acceptation** : 06/10/2025

**Pour citer cet article** :

MBALLA MVONDO, A.S. & Al. (2025) « Contribution du Système d'information à l'amélioration de la performance publique des collectivités territoriales décentralisées : cas du Cameroun », Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 6 : Numéro 10 » pp : 134- 160.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons

Attribution License 4.0 International License



## Résumé

En quête de son développement économique et social, le Cameroun a fait de la décentralisation la principale orientation de sa stratégie en vue d'améliorer la performance publique des collectivités territoriales décentralisées (CTD). Malgré les efforts consentis le processus de décentralisation fait face à plusieurs entraves, notamment, la mauvaise qualité des systèmes d'information (SI) mis en place. De nature exploratoire, cette étude vise à comprendre l'influence du SI sur la performance publique des CTD. Les résultats obtenus à partir des entretiens semi-directifs menés dans cinq des sept communes de la ville de Yaoundé, révèlent des effets positifs des dimensions technologique, organisationnelle et informationnelle du SI sur la performance publique, en mettant en exergue l'importance capitale de la dimension informationnelle comme facteur à plus forte incidence. Cependant, il existe plusieurs facteurs de contingences notamment, les coupures fréquentes d'électricité, la mauvaise qualité de la connexion d'internet, la faible qualification du personnel et l'insuffisance des ressources financières qui réduisent ces effets positifs. Cette recherche constitue ainsi une base empirique supplémentaire montrant l'incidence du SI sur la performance publique des CTD.

**Mots-clés** : Information ; système d'information ; performance publique ; collectivités territoriales décentralisées.

## Abstract

In pursuit of economic and social development, Cameroon has made decentralisation the main focus of its strategy to improve the public performance of decentralised local authorities (CTDs). Despite the efforts made, the decentralisation process faces several obstacles, notably the poor quality of the information systems (IS) put in place. This exploratory study aims to understand the influence of IS on the public performance of CTDs. The results obtained from semi-structured interviews conducted in five of the seven municipalities of the city of Yaoundé reveal the positive effects of the technological, organisational and informational dimensions of IS on public performance, highlighting the crucial importance of the informational dimension as the factor with the greatest impact. However, there are several contingency factors, including frequent power cuts, poor internet connection quality, low staff qualifications and insufficient financial resources, which reduce these positive effects. This research thus provides additional empirical evidence of the impact of IS on the public performance of DCAs.

**Keywords:** Information; information system; public performance; decentralised local authorities.

## Introduction

L'usage des systèmes d'information (SI) dans le secteur public connaît une expansion notable, particulièrement avec l'avènement de l'administration électronique (SAE), qui vise à faciliter l'accès des citoyens aux services publics (Pholld et al., 2025). Dans une revue systématique de la littérature Kasim et al. (2024) montrent que de nombreux travaux mettent en évidence les effets positifs de cette adoption, notamment l'amélioration des compétences des agents, l'élévation de la qualité des services, la réduction de la corruption, l'accroissement de l'efficacité et de la transparence ainsi que la diminution des coûts administratifs. Les SI apparaissent également comme un levier de performance à travers l'optimisation du retour sur investissement (Kasim et al., 2024 : 50) et la stimulation de l'innovation organisationnelle (Kasim et al., 2024 :51). Malgré cette littérature abondante, l'influence des SI sur la performance publique demeure encore mal expliquée, particulièrement dans le contexte des collectivités locales (Torgby & Asabere, 2014 ; Mpilo Ngubane, 2022).

Au Cameroun, la décentralisation instaurée par la Constitution de 1996 a institué les communes et les régions comme collectivités territoriales décentralisées (CTD). Ces dernières jouent un rôle crucial dans la consolidation démocratique et la réalisation des objectifs de développement durable. Dans ce cadre, l'implémentation des SI au sein des administrations locales représente un enjeu stratégique de gouvernance et d'efficacité. Les travaux portant sur les relations entre le SI et la performance des organisations publiques mettent en évidence des résultats contrastés. D'un côté, certains chercheurs (Beghdadi, 2020 ; Ntsama et Essono, 2018 ; Ntolo & al., 2017 ; N'guessan, 2022 ; Odoyo & al., 2013 ; Jauhari et al., 2020) soulignent que le SI contribue positivement à la performance publique (PP), en favorisant la fiabilité de l'information, l'accélération des procédures et l'amélioration de l'efficacité des services. De l'autre cote, plusieurs auteurs (Oumakhlouf et Khebrachi, 2019 ; Schruijer et Hans, 2013 ; Schruijer & Hans, 2013 ; Llewellyn & al 2007 ; Odoyo et al., 2013 ; Mpilo Ngubane, 2022 ; Jadda et al., 2021) remettent en cause l'existence d'un lien direct entre SI et performance. Pour eux, les SI peuvent constituer des sources de vulnérabilité, en raison de défis structurels et organisationnels. Le contexte africain, et plus spécifiquement camerounais, illustre ces difficultés. L'implémentation des SI fait face à de nombreux obstacles : infrastructures limitées, faible connectivité Internet, recours à des technologies obsolètes, insuffisance des moyens financiers et résistance au changement au sein des administrations locales. Ces contraintes freinent l'efficacité des initiatives numériques et interrogent sur la capacité réelle des SI à générer une performance tangible dans les CTD.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente recherche, qui vise à analyser comment les composantes technologiques, organisationnelles et informationnelles des SI influencent la performance publique des CTD au Cameroun. La problématique centrale consiste à comprendre la contribution réelle des SI à l'efficacité et à la transparence des collectivités locales, tout en identifiant les freins à leur mise en œuvre et les conditions de leur réussite. Plusieurs interrogations structurent la démarche : comment le SI influence-t-il la performance publique des CTD au Cameroun ? Quelle est l'ampleur de sa contribution à l'amélioration de l'efficacité et de la transparence de la gestion locale ? Quels sont les principaux obstacles rencontrés et comment les surmonter ? Quelles leçons peut-on tirer des expériences d'autres pays africains pour éclairer le cas Camerounais ?

L'originalité de cette recherche réside dans le fait qu'elle constitue l'une des premières à explorer en profondeur le lien entre SI et performance publique dans le contexte spécifique de l'Afrique. En s'appuyant sur une double approche théorique à travers une revue de littérature et empirique par l'analyse des pratiques locales, elle ambitionne de mieux cerner les déterminants du SI qui influencent la performance des CTD camerounaises. En outre, cette recherche s'inscrit dans la réflexion sur la transformation numérique des administrations publiques en Afrique. Elle contribue à la compréhension des conditions dans lesquelles les systèmes d'information peuvent devenir de véritables leviers d'efficacité, de transparence et de performance au sein des CTD du Cameroun. La présente étude s'articule autour des étapes suivantes : une revue de la littérature sur les concepts clés, la mise en évidence des controverses existantes, la présentation de la méthodologie retenue, l'analyse et la discussion des résultats, et enfin la conclusion qui mettra en lumière les apports théoriques et pratiques de l'étude.

## **1. Système d'information et performance publique : une revue de littérature**

Cette rubrique a pour intérêt de construire un cadre conceptuel. Une étape préliminaire de définition du concept « système d'information » et une prise en compte de ses caractéristiques utilitaires d'une part, puis une analyse de la notion de PP sera réalisée d'autres part.

### **1.1. Définition et caractéristiques d'un système d'information**

Il n'existe pas un véritable consensus dans la littérature en ce qui concerne la définition du SI (Gordon et al, 1986 ; Alter S., 1996 ; Peaucelle, 1997 ; Reix, 1998 ; Darbelet et al., (2002 ; Kéfi & Kalika, 2004 ; Reix, 2004 ; Mballa Mvondo, 2019 ; Jadda et al., 2021 ; Metwalli & Dinar, 2023. Face à la pluralité des définitions, nous retenons dans le cadre de cette étude qu'un SI est un « *Ensemble organisé de ressources, matériels, logiciel, personnel, données,*

*procédures...permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons, etc.) dans et entre des organisations.* » (Reix, 2004).

De qui précède, les auteurs proposent une vision globale et complète du SI dans un contexte de plus en plus complexe et évolutif. Ils identifient quatre (04) principales dimensions ou caractéristiques : informationnelle, organisationnelle, technologique et humaine (Fallery, Kalika & Rowe, 2016).

### 1.2. Définitions et mesure de la performance publique

Selon Carassus et al., (2011) la PP est : «*la capacité d'une organisation publique à maîtriser ses ressources humaines, financières et organisationnelles, afin de produire une offre de services publics adaptée, en qualité et en quantité, répondant aux besoins de ses parties prenantes et générant des effets positifs sur son territoire* ». Ces auteurs identifient cinq (05) principales dimensions de la PP qui se déclinent dans le tableau ci-dessous :

**Tableau 1 : identification des dimensions et caractéristiques de la PP**

<b>Dimensions</b>	<b>Caractéristiques</b>
<b>Territoriale</b>	Recherche de l'intérêt général, la justice sociale et la régulation de l'activité économique ; une communication fiable, accessible et transparente avec les parties prenantes.
<b>Services publics</b>	Adaptation de la quantité et de la qualité d'offre de services publics locaux aux besoins des usagers.
<b>Organisationnelle</b>	Adaptation des moyens humains, financiers, techniques ainsi que de la culture et la structure de l'organisation à son activité d'offre de services publics.
<b>Humaine</b>	L'engagement, la motivation et la mobilisation du personnel autour de la stratégie, et par la réponse aux aspirations de bien-être et de développement personnel.
<b>Financière</b>	La maîtrise des dépenses définies et engagées de manière adéquate, économe et conforme pour l'optimisation des recettes et le respect de la réglementation.

Source : Carassus & al. (2011)

La définition ci-dessus est complétée par une vision locale en contexte camerounais issue des travaux de Mbarga & Mbassi (2019), qui révèlent que le concept de PP au niveau local est une notion plurielle, multidimensionnelle et contingente. Selon ces auteurs elle se définit à partir de trois dimensions :

- **La dimension infrastructurelle** qui fait référence à l'accroissement et l'amélioration de l'offre et l'accès aux infrastructures sociales de base, gage de la plus grande satisfaction des populations en matière d'éducation, de santé, de communication, etc.

- **La dimension financière** quant à elle fait référence à la capacité de la commune à mobiliser les ressources financières pour la réalisation des investissements sociaux.

- **La dimension qualité des services publics** renvoie aux facteurs non tangibles de la performance liée à la réalisation des objectifs de service public.

En considération de toutes les différentes acceptions relatives au concept de la PP ci-dessus et partant des considérations exogènes et endogènes à notre contexte, nous appréhendons dans le cadre cette étude la PP comme : la faculté des organisations publiques à mettre efficacement en œuvre les politiques publiques et à rendre compte de leurs résultats de manière à promouvoir le développement et la satisfaction des usagers. Elle vise principalement la transparence de l'action publique et la responsabilisation des gestionnaires publics. Celle-ci cherche par ailleurs à atteindre une double réconciliation, celle des agents avec leur métier et celle des citoyens avec leur administration. D'une manière générale, la notion de la performance dans le secteur public signifie réalisation, mise en œuvre et résultat, elle correspond à l'atteinte des objectifs ou des résultats attendus et à la création de valeurs entendues.

### **1.3. Système d'information et performance publique : une relation controversée**

Certains auteurs soutiennent que le SI améliore considérablement la PP, d'autres par contre soulignent les risques et les défis liés à son intégration. Pour mieux comprendre cette relation, nous examinons dans cette partie les arguments qui alimentent le débat.

#### **1.3.1. Le SI comme levier d'amélioration de la performance des organisations**

Ntsama Essomba & Essono Ondo (2018) dans une étude menée auprès de 53 communes au Cameroun affirment que le SI permet de réduire les délais de traitement des demandes et des procédures administratives. Ce qui améliore l'efficacité des services publics, réduit la bureaucratie et facilite l'accès aux services pour les citoyens. Ces auteurs soulignent en outre que les processus électroniques et les services en ligne qui émanent du SI permettent d'améliorer l'efficacité des échanges d'informations entre les différentes entités publiques, favorisant ainsi la bonne coordination et la collaboration entre les services. Dans le même sillage, les résultats de l'étude Ntolo & al., (2017) ont montré que le SI a des effets positifs sur l'amélioration de la qualité des services publics, la transparence et l'efficacité de la gestion publique. En effet, le SI permet d'améliorer la collecte et l'analyse des données, ce qui conduit à une meilleure prise de décision et à une meilleure allocation des ressources ; il favorise une bonne communication et

collaboration entre les différentes parties prenantes, ce qui améliore la coordination et la planification des activités.

Dans d'autres contextes, dans une étude menée auprès des communes algériennes Beghdadi (2020) souligne que disposer d'un bon SI est considéré comme une condition nécessaire à la performance des Communes. Il montre que le SI a des effets positifs sur la PP à plusieurs niveaux : il permet de fournir des informations fiables qui permettent de mieux piloter et décider. Il facilite l'accès à la communication et la bonne circulation de l'information en interne et en externe, toute chose qui participe à garantir la transparence et la responsabilité de l'action publique. N'guessan (2022) souligne que l'inexistence d'infrastructures de numérisation documentaire a permis à la crise socio-politique de 2002 en Côte d'Ivoire de détériorer le système de conservation de l'information de l'état civil des CTD de la région de Gbeke à travers la perte des registres, entraînant ainsi l'inefficacité dans la chaîne de production et de distribution des actes d'état civil. Par ailleurs, Odoyo & al. (2013) ont examiné l'effet des SI sur la perception des recettes des autorités locales à Homa Bay au Kenya. Les résultats de l'enquête transversale structurée auprès de 165 employés des autorités locales et 1 842 commerçants ont révélé qu'il existe d'une part, un lien entre les SI et l'efficacité et l'efficience de la perception des recettes ; d'autre part, un lien positif fort entre les systèmes de contrôle interne et la perception des recettes, comme l'ont indiqué 97 % des personnes interrogées. En revanche, une étude de (Pholld et al., 2024) dont les principaux objectifs de la recherche étaient d'approfondir la compréhension de la manière dont les réformes gouvernementales influencent les processus de conception des SI des autorités locales en Tanzanie. Les résultats montrent que la mise en œuvre des réformes a déclenché la formation de réseaux d'acteurs au cours du processus de conception des SI. En outre, ces réformes ont eu une incidence sur le flux d'informations structurelles au sein des organisations, ce qui a eu à son tour une incidence sur le processus de définition des besoins dans le contexte local. In fine, une autre étude de Jauhari et al., (2020) à Aceh, en Indonésie souligne que l'administration électronique a un impact positif et significatif sur les performances des administrations publiques, ainsi que sur les pratiques de bonne gouvernance.

À cet égard, les chercheurs ont conclu que les SI sont essentiels à une bonne gouvernance, notamment pour améliorer l'efficacité, la responsabilité, la qualité des services, la diffusion d'informations et la formation, ainsi que la commercialisation. Ces études soulignent par ailleurs que le SI permet de rationaliser les processus, d'optimiser la gestion des ressources et d'améliorer la qualité de l'information. Il aide également les organisations publiques à améliorer

leur transparence et leur responsabilité, ce qui renforce la confiance des citoyens vis à vis des institutions publiques. Cependant, si pour ces auteurs, le SI contribue de manière positive à la PP des organisations publiques, pour d'autres par contre, cette influence positive pourrait être diluée par de multiples causes qui nécessite une attention particulière.

### **1.3.2. Limites et dépassements de l'influence du SI sur la PP**

Certains auteurs remettent en cause la croyance courante selon laquelle l'utilisation des Technologies de l'Information et de Communication (TIC) entraîne automatiquement une amélioration de la PP (Schruijer & Hans, 2013 ; Llewellyn & al 2007). Ces derniers soutiennent d'une part, que la valeur créée par l'utilisation des TIC dépend de la façon dont elles sont intégrées dans les processus opérationnels de l'organisation et de la manière dont elles sont utilisées pour soutenir l'innovation. D'autres part, bien que les TIC puissent contribuer à améliorer la PP, leur utilisation doit être soigneusement planifiée et exécutée pour atteindre les résultats escomptés. Ils soulignent l'importance d'une gouvernance efficace, de l'adaptation des processus opérationnels et de la mesure de l'influence réelle des TIC à l'innovation et à l'amélioration de la performance des organisations publiques. C'est dans ce prolongement que Oumakhlouf & Khebrachi (2019), souligne que le SI pourrait constituer un facteur de risque. Pour ces auteurs, un SI associé à des TIC démultiplie les pratiques et les activités du management engendrant ainsi des conséquences qui peuvent être négatives ou positives en fonction du degré de leur maîtrise, de la structure organisationnelle et de ceux qui l'utilisent. Dans la même veine, Odoyo & al. (2013) ont révélé que malgré qu'il existe un lien entre les SI et l'efficacité et l'efficience de la perception des recettes, malgré qu'il existe un lien positif fort entre les systèmes de contrôle interne et la perception des recettes, que la résistance au changement de la part du personnel du conseil municipal entravait la mise en œuvre complète du SI. Récemment, L'étude de Mpilo Ngubane (2022) a révélé que le système de gestion de la performance des collectivités locales sud-africaines n'a pas d'impact efficace sur la vie des citoyens et que le public n'est pas pleinement impliqué dans la gestion de la performance.

Au final, Jadda & al.(2021)soutiennent que malgré que les TIC offrent des avantages potentiels pour améliorer la PP, malgré les disparités qui caractérisent les SI des Organisations Publiques (SIOP) leur point commun est : le manque de flexibilité, la faible qualité des services informatiques, la mauvaise couverture d'internet, la faible intégration des solutions logicielles, la faible protection et sécurité des données à caractère personnel, le couts élevé de la maintenance et système d'exploitation ainsi que les problèmes liés à l'accès à l'information et la qualité de personnel et la résistance au changement.

Au regard de tout ce qui précède, le débat entre les auteurs met en évidence des perspectives contrastées de l'incidence du SI sur la performance des organisations publiques. Alors que certains mettent en avant les avantages potentiels du SI dans l'amélioration de la PP, d'autres soulignent les risques et les défis liés à son intégration.

## **2. Méthodologie de la recherche**

L'étude a adopté une approche interprétative et a utilisé une méthode de recherche qualitative. Cette approche a été choisie car elle adopte une ontologie subjective qui permet au chercheur de comprendre en détail les perceptions, les contextes et les systèmes sociaux des personnes (Gavard-Perret, 2008). L'approche par étude de cas a été utilisée, car l'accent était spécifiquement mis sur l'influence des SI sur la PP pour un développement efficace des SI pour les autorités locales au Cameroun. La combinaison décrite ci-dessus était nécessaire pour comprendre comment les déterminants informationnel, technologique et organisationnel du SI influencent la PP, car, dans le cas étudié, les tâches liées aux exigences des SI sont construites socialement dans le contexte de l'innovation numérique dans le secteur public. La théorie de la structuration (Giddens, 1984) aide spécifiquement les chercheurs à comprendre de manière détaillée comment les structures sociales influencent les actions individuelles, et en retour, les actions individuelles contribuent également à façonner ces structures.

L'étude a débuté par une revue préliminaire approfondie de la littérature sur les réformes gouvernementales et le processus de mise en œuvre des SI. De plus, cette revue s'est appuyée sur les initiatives et les pratiques actuelles d'adoption et de mise en œuvre des SI dans le secteur public local (Pholld et al., 2024). Les informations recueillies dans la littérature ont été regroupées en thèmes, notamment : la gestion de l'information au sein de la collectivité ; la perception du SI et son incidence sur la performance publique des collectivités locales ; incidence des dimensions informationnelle, technologique et organisationnelle du SI sur la PP ; Défis rencontrés et aux autres déterminants de la PP en dehors du SI. Elle a également utilisé la théorie de la structuration pour analyser comment le SI façonne la performance de ces collectivités locales. Par exemple, les règles et les procédures intégrées dans le SI peuvent influencer les actions des acteurs locaux et la façon dont ils interagissent avec les ressources disponibles. D'autre part, les actions individuelles des acteurs, telles que leur utilisation du SI, leurs compétences et leur collaboration, peuvent également contribuer à façonner le SI lui-même et, par conséquent, influencer la performance des CTD. C'est dans ce sens que Kwabena Ahenkorah & Virendra Kumar (2025) soutiennent que Cette approche théorique permet une analyse nuancée de la manière dont les structures institutionnelles telles que les lois, les

réglementations et les normes bureaucratiques interagissent avec les actions et les décisions des différentes parties prenantes pour façonner les succès et les limites des initiatives en matière de SI. L'interaction entre l'action et la structure est essentielle pour comprendre non seulement les aspects techniques de la mise en œuvre du système, mais aussi les forces sociopolitiques qui facilitent ou entravent la transformation numérique au niveau des collectivités locales.

### **2.1. Constitution de l'échantillon et Collecte des données**

S'appuyant sur les informations recueillies dans la littérature, l'étude a délibérément sélectionné des participants issus de 05 communes d'arrondissement (CA) de la ville de Yaoundé afin de constituer un échantillon ciblé de participants à la recherche (Yin, 2018). Les CA visitées étaient celles Yaoundé II, III, IV, V, VI et VII. Les données ont été recueillies auprès des secrétaires généraux des mairies suscitées. Le professionnalisme et les connaissances de base des participants en matière de SI, leur expérience dans l'utilisation de systèmes tels que les systèmes intégrés de gestion financière et leur participation au développement de systèmes a été considérés comme des attributs importants qui rendent crédibles les informations détaillées obtenues.

Les données qualitatives ont été recueillies à partir d'entretiens semi-structurés et d'une analyse documentaire, l'entretien semi-structuré étant l'approche prédominante. Par conséquent, en s'appuyant sur la théorie de la structuration, un guide d'entretien semi-structuré a été élaboré. Cinq entretiens ont été menés avec 05 participants issus des collectivités locales. Un résumé des réponses aux entretiens a été compilé à partir de carnets de notes et de transcriptions audio sous forme de document Microsoft Word Comme recommandé par Guest et al. (2020), chaque entretien a été mené jusqu'à saturation, c'est-à-dire jusqu'à ce que les chercheurs ne trouvent plus aucune nouvelle idée concernant la conception et la mise en œuvre des SI. D'une durée moyenne d'environ 45 minutes à 1 heure, les entretiens ont été enregistrés avec le consentement des participants, puis transcrits intégralement. Une analyse thématique manuelle de contenu combinée à une analyse lexicale à travers le logiciel Nvivo 10.0 a été utilisée pour extraire les principaux mots-clés, motifs et thèmes émergents de la transcription des données. Afin de garantir l'anonymat des participants, ceux-ci se sont vu attribuer des numéros (I1 à I5). Leurs transcriptions comportaient chacune des numéros de page et des lignes numérotées. Les données ont été organisées et analysées afin d'atteindre l'objectif spécifique de cette étude. Vous trouverez ci-dessous les profils des personnes que nous avons interrogés :

**Tableau 2 : profil des répondants**

Code	Genre	Situation matrimoniale	Date de rencontre	Niveau d'études	Durée	Poste occupé	Expérience au poste
I1	M	Marié	03/05/23	Master	45 min	Secrétaire Général	2-10 ans
I2	M	Marié	04/05/23	Master	80 min	Secrétaire Général	2-10 ans
I3	M	Marié	06/05/23	Master	40 min	Secrétaire Général	Plus de 10 ans
I4	M	Marié	09/05/23	Master	49 min	Secrétaire Général	Plus de 10 ans
I5	M	Marié	10/04/23	Master	48 min	Secrétaire Général	2-10 ans

Source : notre enquête 2023.

### 3. Présentation des résultats de l'analyse thématique

Nous abordons spécifiquement l'analyse thématique pour explorer et ressortir les thèmes clés associés à l'incidence du SI dans le contexte des CTD de notre échantillon.

#### 3.1. La gestion de l'information au sein de la collectivité

Relativement à la gestion de l'information au sein des CTD de notre échantillon, les extraits de verbatim y afférents, se concentrent sur les termes à plus forte occurrences tels que "système", "information", "commune", "gestion" et "données". La gestion de l'information au sein des CTD est considérée comme un élément crucial pour soutenir les activités de la commune, améliorer la prise de décision et garantir des services satisfaisants. Pour ce faire, les SI intégrés mis en place jouent un rôle capital dans la gestion, en permettant la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion efficaces des données et informations pertinentes. Le répondant **I3** affirme à ce propos : « *La gestion de l'information au sein de notre collectivité est un enjeu majeur pour la mairie. En effet, nous gérons une grande quantité d'informations, allant des données administratives et financières aux informations sur les projets en cours et les demandes des citoyens. Pour gérer efficacement ces informations, nous avons mis en place un système d'information intégré, qui nous permet de stocker, de traiter et de partager ces informations entre les différents services de la mairie et les autres parties prenantes* ».

#### 3.2. La perception du système d'information et son incidence sur la performance publique des collectivités

Notre étude nous a permis d'appréhender comment les répondants de notre échantillon perçoivent le SI et son incidence sur la PP.

### 3.2.1. La perception du système d'information

Dans le contexte des CTD de notre échantillon, la compréhension du SI repose sur les termes à plus forte occurrence tels que : *ressources, données, interconnecté, matériel et système*. Ces termes décrivent les différentes composantes et fonctionnalités d'un SI, soulignant son rôle clé dans la gestion de l'information au sein des CTD. Il est ainsi décrit comme un ensemble de composants interconnectés, incluant du matériel et des logiciels, ainsi que des ressources humaines et des données. Ces éléments travaillent de manière coordonnée pour permettre la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion d'informations. Les ressources humaines jouent un rôle clé dans la gestion et l'utilisation de ce système, tandis que les données occupent une place centrale en tant qu'élément essentiel à la prise de décision. Le répondant I1 soutient à cet effet : « *Selon moi, un système d'information est un ensemble de composantes interconnectées qui permettent la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion d'informations pour répondre aux besoins d'une organisation. Il comprend des composantes matérielle, logicielle, humaines, organisationnelles et de données. Il s'agit d'un outil stratégique pour toute organisation qui leur permet de gérer efficacement leur activité* ».

Cette vision multidimensionnelle du SI, impliquant des ressources technologiques, humaines, organisationnelles et informationnelles, rejoint ainsi les travaux de Fallery, Kalika et Rowe (2016) relatifs aux composantes d'un SI.

### 3.2.2. Incidence du SI sur la PP des collectivités locales

Au regard du nuage de mots issus des extraits de verbatims analysés sur cette question, nos résultats révèlent que le SI mis en place a une incidence positive sur la PP des communes. Les termes les plus utilisés dans leurs propos à ce sujet sont "*performance*", "*efficacité*", "*information*", "*satisfaction*", "*amélioration*" et "*automatisation*". À travers ces termes, l'impact positif du SI sur la PP est évoqué de plusieurs manières. Tout d'abord, le SI permet l'automatisation des tâches administratives, ce qui réduit les erreurs et les délais. Le répondant I1 affirme à ce propos : « *Le système d'information que nous avons mis sur pied au sein de notre commune permet de mieux gérer les ressources et de fournir des services de qualité à la population. Grâce à ce système d'information, nous avons pu automatiser plusieurs tâches administratives, ce qui a permis de réduire les erreurs et les délais* ».

Ce système permet en outre une gestion plus efficace et efficiente des ressources, une meilleure coordination des activités, une communication plus efficace avec les citoyens, et une prise de décision plus éclairée. C'est ce qui ressort de l'extrait de verbatim du répondant I5 suivant : « *Le système d'information que nous avons mis en place au sein de notre mairie est conçu pour*

*améliorer la performance de la commune en permettant une gestion efficace et efficiente des ressources [...] Nous pouvons ainsi suivre les progrès des projets, gérer les budgets, optimiser l'utilisation des ressources et améliorer la prise de décision. De plus, le système d'information permet une communication plus rapide et plus efficace avec les citoyens, améliore ainsi leur satisfaction et renforce la confiance dans notre administration ». Le SI s'avère donc être un élément clé dans l'amélioration de la qualité des services publics offerts aux citoyens et dans la gestion globale des collectivités.*

### **3.2.3. Incidence des dimensions technologique et organisationnelle du SI sur la PP**

#### **3.2.3.1. Incidence de la dimension technologique du SI sur la PP**

Au regard du tableau d'occurrence et du nuage de mots, la dimension technologique du SI a des impacts positifs sur leur PP dans le contexte des CTD de la ville de Yaoundé. Ces impacts se traduisent par les mots les plus utilisés tels que : "*travail, réseau*", "*postes, logiciel*", "*serveur*", qui caractérisent la dimension technologique du SI. Grâce aux réseaux informatiques du SI, les agents peuvent partager des informations importantes en temps réel, ce qui permet une prise de décision plus rapide et plus fluide. Le répondant **I3** mentionne à cet effet « *Notre système d'information utilise une variété d'équipements matériels et logiciels [...]. L'utilisation de ces équipements matériels et logiciels améliore grandement l'efficacité et la productivité de la commune. Ils permettent une communication plus rapide et plus fluide entre les différents services de la commune, ce qui permet une meilleure coordination dans la prise de décision* ». Par ailleurs, les serveurs permettent de centraliser les informations et de les rendre accessibles aux différents services de la commune. Grâce à ces serveurs, les postes de travail peuvent accéder aux données en temps réel, ce qui facilite la prise de décision et la coordination des activités. En outre, les postes de travail, équipés d'ordinateurs de bureau ou portables, permettent aux agents de la commune d'accéder facilement aux informations et de travailler de manière efficace. Ce qui favorise une meilleure qualité des services offerts. Le répondant **I1** affirme à cet effet : « *[...] En effet, leur bon fonctionnement et leur mise à jour régulière permettent aux agents de la commune de travailler efficacement et de manière coordonnée. Cela se traduit par une meilleure qualité de service offerte aux citoyens et une amélioration de la prise de décision par les autorités locales* ».

#### **3.2.3.2. Incidence de la dimension organisationnelle du SI sur la PP**

Des propos des différents responsables des CTD interrogés concernant l'incidence de la dimension organisationnelle du SI sur la PP de ces collectivités, il apparaît clairement au regard du tableau d'occurrence et du nuage de mots que, cette dimension joue également un rôle

crucial. Les mots les plus utilisés tels que "processus", "protection", "structure" et "politiques" reflètent l'importance de cette dimension.

Tout d'abord, les processus de travail clairement définis permettent d'assurer une gestion efficace et cohérente de l'information au sein de la commune. Ces processus garantissent que les données sont collectées, traitées et diffusées de manière organisée et standardisée. En conséquence, cela améliore la qualité et la fiabilité des données utilisées dans la prise de décision, ce qui contribue à une meilleure PP de ces collectivités.

En outre, les politiques de gestion de l'information jouent un rôle fondamental dans la sécurité et la confidentialité des données de la commune. En établissant des politiques claires et des normes de sécurité informatique, la commune peut protéger les informations sensibles contre tout accès non autorisé ou toute utilisation abusive. Le répondant **I5** souligne à ce propos, « *La structure organisationnelle du système d'information de notre commune comprend les processus de travail, les politiques et les normes en matière de gestion de l'information. [...]. Les processus de travail accomplissent les étapes à suivre pour collecter, traiter et diffuser les informations. Les politiques et les normes, quant à elles, régissent l'utilisation des informations au sein de la commune. Elles permettent de garantir l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des informations de la commune. Les processus de travail ici permettent une collecte, une analyse et une distribution rapides et précises des informations, ce qui facilite la prise de décisions et améliore la réactivité de la commune* ».

### **3.2.3.3. Incidences de la dimension informationnelle du SI sur la PP des CTD**

L'ensemble des extraits de verbatims analysés à partir du logiciel Nvivo.10, révèle que le mot "Information" constitue le mot à plus forte occurrence (679 fois, représentant 11,93%). Cette fréquence élevée met en évidence l'importance cruciale de la dimension informationnelle du SI dans la prise de décision, la planification stratégique et la gestion des CTD. Les participants soulignent l'importance de disposer d'une information précise, à jour et fiable pour orienter les actions et les politiques publiques. En effet, la mise en place d'un processus formel de traitement de l'information, permet une prise de décision optimale. Le répondant **I1** souligne à ce propos « *Au sein de notre collectivité, la gestion de l'information est cruciale pour la prise de décision et l'amélioration de la performance publique. Une information de qualité permet en effet une gestion plus efficace et plus efficiente des opérations quotidiennes de la commune. Elle permet aux décideurs de prendre des décisions éclairées* ». En outre, le répondant **I4** souligne que « *Le système d'information permet de collecter, stocker, traiter et diffuser des données et des informations en temps réel pour soutenir les activités de la commune* ». Ensuite,

la mise en place d'un processus formel de traitement de l'information permet de rendre efficace et efficient des processus de travail. C'est ainsi que le répondant **I2** martèle que « *Le système d'information a un impact énorme sur la performance publique de notre commune. Il permet une gestion plus efficace et plus efficiente des opérations quotidiennes de la commune (...)* ».

### **3.2.4. Défis rencontrés et aux autres déterminants de la PP en dehors du SI**

#### **3.2.4.1. Les défis relatifs à l'efficacité du SI**

Des extraits de verbatims analysés s'agissant des défis rencontrés qui compromettent l'efficacité des SI sur la PP, il ressort les termes à plus forte occurrence tels que : *coupures*, "retard", "pertes", "internet", qualifications, et électricité. Ces mots soulignent les principaux problèmes rencontrés par les communes notamment, les coupures fréquentes d'électricité et d'internet, ainsi que la faible qualification du personnel disponible. Il est mentionné que ces interruptions fréquentes entraînent entre autres l'inaccessibilité au système, des arrêts de travail, des pertes de données et des retards dans la prise de décision, qui nuisent fortement à la réactivité de la commune ainsi qu'à la satisfaction des citoyens. Ce qui affecte directement la PP. Le répondant **I1** souligne à cet effet : « *Le véritable problème est celui des Coupures d'électricité et d'internet. Vous savez, les coupures d'électricité et d'internet sont des problèmes fréquents dans la région, y compris notre commune. Ces interruptions peuvent entraîner des arrêts de travail, des pertes de données et des retards dans l'utilisation des systèmes d'information. Vous voyez un peu !* »

Quant à la faible qualification du personnel, les répondants ont souligné que cela peut entraîner des "erreurs" lors de la saisie des données et une mauvaise "interprétation" des informations. Ce qui limite la capacité du personnel à résoudre les problèmes techniques et à effectuer des mises à jour du système. Ils ont également souligné que la "formation" insuffisante du personnel peut limiter l'adoption de nouvelles technologies et la mise en œuvre d'innovations au sein de la commune. Toutes ces limites participent à restreindre la capacité de la commune à améliorer sa performance et à répondre aux besoins des citoyens de manière efficace.

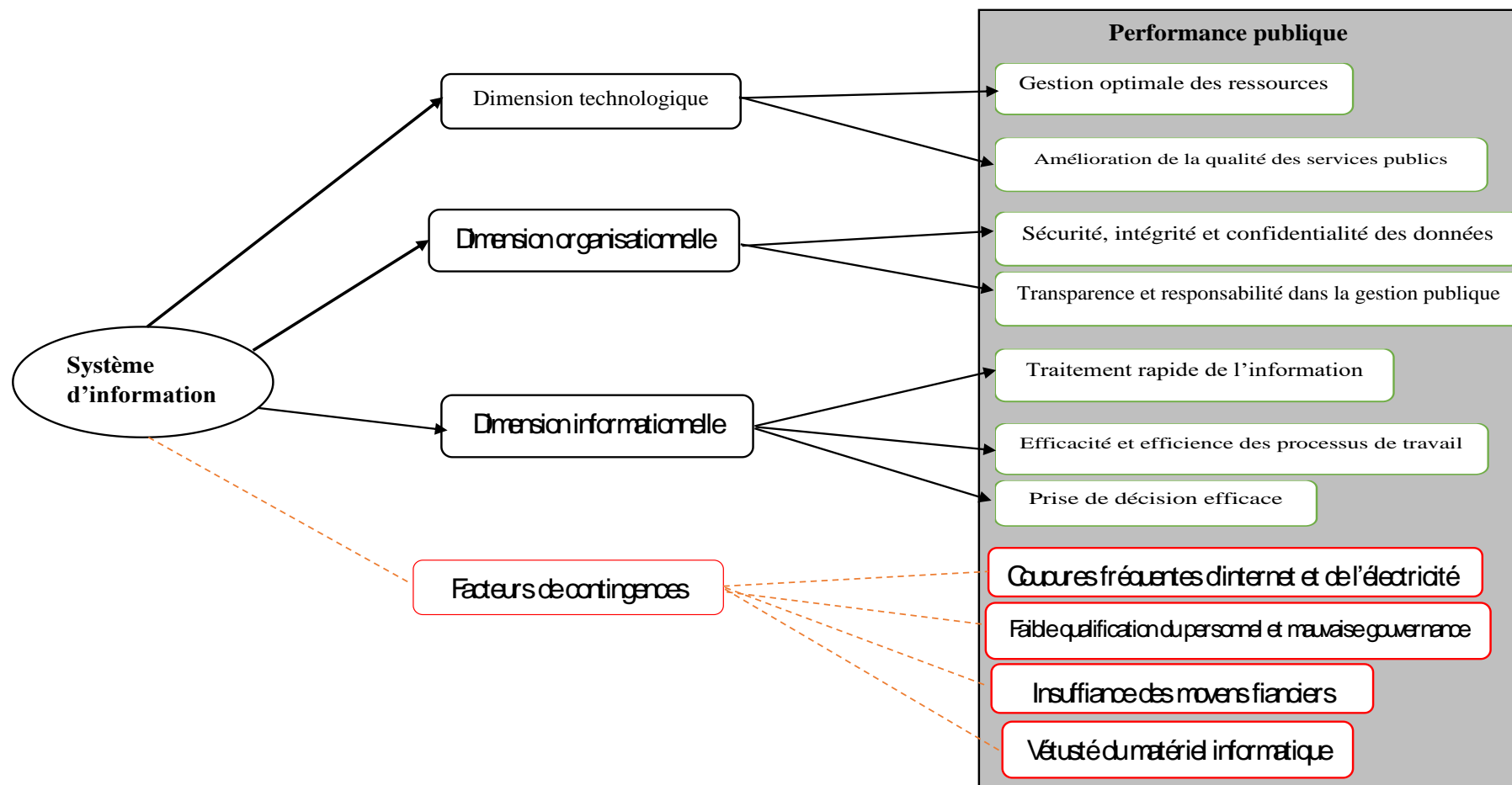
#### **3.2.4.2. Les opportunités d'amélioration de la PP en dehors du SI**

A la lecture de nos résultats, les mots les plus utilisés par les répondants concernant les autres opportunités d'amélioration de la PP en dehors du SI sont les suivants : '*Ressources*', '*adaptation*', '*formation*', '*financières*', '*gouvernance*'. Ces mots mettent en évidence les différents déterminants et facteurs qui peuvent influencer la PP des collectivités, en complément au SI. Parmi ces déterminants, on retrouve la qualité de la gouvernance, les ressources humaines et financières, ainsi que l'adaptation au changement. Les répondants

soulignent à cet effet, que le SI ne peut pas résoudre tous les problèmes à lui seul, et que l'amélioration de la PP nécessite une approche globale qui prend en compte les ces autres déterminants et facteurs influençant la gestion publique.

En somme, l'analyse thématique des données a permis de recueillir des informations détaillées et contextuelles, tant sur les dimensions clés du SI, que sur l'impact de cet instrument de gestion sur la PP. La dimension informationnelle se révèle être la dimension clé du SI à plus forte incidence positive. Elle constitue le fondement même de la prise de décision et de l'action publique. Il est mentionné qu'une bonne gestion de l'information permet de disposer de données précises, à jour et pertinentes, ce qui contribue à des prises de décision plus éclairées et à une amélioration globale de la PP. S'agissant des dimensions technologique et organisationnelle, ces deux dimensions favorisent une gestion optimale des ressources, l'amélioration de la qualité des services publics rendus, la transparence et la responsabilité de l'action publique, la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données. Toutefois, il existe des facteurs de contingences qui réduisent ces effets positifs du SI sur la PP entre autres, les coupures fréquentes d'internet et d'électricité, la faible qualification du personnel, la mauvaise gouvernance des SI, l'insuffisance des moyens financiers et les résistances au changement. La synthèse de ces résultats nous permet ainsi d'aboutir au modèle empirique suivant :

Figure 1 : Modèle empirique relatif à l'incidence du système d'information sur la performance publique des CTD



Source: Résultat de l'étude

De ce modèle empirique, il ressort que le SI joue un rôle crucial dans l'amélioration de la PP. De par sa dimension technologique, il contribue à une gestion optimisée des ressources et à une amélioration de la qualité des services publics. La dimension organisationnelle quant à elle, favorise une gouvernance plus transparente, ainsi que la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données. Par ailleurs, la dimension informationnelle du SI se révèle être le facteur clé d'amélioration de la PP. Le traitement rapide de l'information, la prise de décision efficace, l'efficacité et l'efficience des processus de travail sont autant d'éléments majeurs qu'elle favorise, gage d'une PP accrue. Au regard de nos résultats, nous proposons ce qui suit :

**Proposition 1** : *le SI a une influence positive sur la PP à travers une Meilleure gestion des ressources et l'amélioration de l'offre des services publics, une Automatisation des tâches administratives, la réduction des erreurs et des délais, une Meilleure coordination des opérations de la commune et une prise de décisions éclairée.*

**Proposition 2** : *la dimension technologique du SI a une influence positive sur la PP des CTD à travers l'amélioration de la qualité des services publics, la gestion optimale des ressources, le Traitement rapide et sécurisé de l'information, la réduction des délais de traitement des dossiers et l'amélioration de l'offre des services ;*

**Proposition 3** : *la dimension organisationnelle du SI a une influence positive sur la PP des CTD à travers la Transparence et la responsabilité dans la gestion publique, Optimisation des processus de travail, mais aussi la Sécurité, l'intégrité et confidentialité des données ;*

**Proposition 4** : *la dimension informationnelle du SI a une influence positive sur la PP des CTD à travers le traitement rapide de l'information, une meilleure prise de décision ainsi que l'efficacité et l'efficience des processus de travail.*

Au demeurant, les résultats de nos analyses révèlent que le SI ne peut être considéré comme le seul déterminant de la PP. D'autres facteurs peuvent également influencer celle-ci au-delà du SI tels que la mal gouvernance et l'indisponibilité des ressources ; la qualité du personnel (faible qualification et niveau de formation des agents municipaux, mauvaise utilisation du personnel disponible), les politiques publiques, l'insuffisance des ressources financières, la mauvaise qualité des infrastructures, les réglementations et la capacité de la commune à mobiliser et à impliquer les citoyens doivent également être pris en compte pour une PP optimale. Par ailleurs, nos résultats révèlent plusieurs entorses à l'efficacité du SI sur la PP notamment les coupures d'électricité et la mauvaise qualité de la connexion internet. Au regard des résultats ci-dessus, nous proposons ce qui suit :

**Proposition 5** : *les facteurs de contingences tels que la faible qualification et niveau du personnel communal, la mal gouvernance des SI, les coupures fréquentes d'électricité, la mauvaise qualité de la connexion internet et l'insuffisance des moyens financiers amenuisent l'influence positive du SI sur la PP des CTD.*

#### **4. Discussion des résultats**

Les résultats de notre étude mettent en évidence l'impact positif et significatif du SI sur la PP à travers ses dimensions organisationnelle, technologique et informationnelle. Nos résultats rejoignent ainsi les travaux d'autres chercheurs qui ont également souligné ce lien entre SI et PP notamment (Beghdadi, 2020 ; Ntsama & Essono, 2018 ; Mouli, Ntolo & Ngampou, 2023), dont les travaux ont édifié la problématique ayant fait l'objet de nos analyses. En effet, nos résultats mettent en évidence l'importance capitale de la dimension informationnelle du SI sur la PP. Cette conclusion rejoint les travaux d'autres chercheurs qui ont également souligné le rôle fondamental de l'information dans le contexte de la gestion publique. Moumene & Benhrimida (2016) soulignent dans ce sens que l'information constitue la matière première du contrôle de gestion. Ils ajoutent que le SI joue un rôle d'interface entre le niveau stratégique et le niveau opérationnel. Il est perçu comme un préalable à la mise en place du contrôle de gestion et sa performance conditionne la réussite de la mise en place du contrôle de gestion dans les établissements publics Marocains. D'autres recherches ont démontré que la mise en place d'un SI facilite l'accès à l'information, favorise la bonne circulation de l'information et une meilleure communication en interne et en externe. Il fournit par ailleurs des informations fiables contribuant à la prise de décisions optimales. Mais il serait nécessaire d'aligner la performance des fonctionnaires sur les objectifs organisationnels (Abas et al., 2023 ; Berg, 2001). Les TIC facilitent une meilleure prise de décision en permettant l'accès à des informations en temps opportun (Berg, 2001). Dans la même veine les travaux de Grover & Kholi (2012) ont mis en évidence l'impact positif de la qualité de l'information sur la performance des organisations en ce sens qu'elle favorise l'accès à des informations précises, complètes et opportunes pouvant permettre une meilleure prise de décision, une planification plus efficace et une exécution des politiques publiques plus performante. Nos résultats confirment cette perspective en soulignant l'importance de la dimension informationnelle du SI sur la PP.

D'autres chercheurs, (Richard & Heeks, 2002 ; Valacich, 2012), ont également étudié l'impact des TIC sur la Performance des organisations publiques. Les travaux précédents ont montré que l'utilisation appropriée des TIC peut améliorer l'efficacité, la transparence et la responsabilité des organismes publics. Dans notre étude, nous avons observé des effets positifs des

composantes technologiques du SI sur différents aspects de la PP des CTD de notre échantillon. Cela rejoint les conclusions de ces chercheurs et renforce l'idée que la dimension technologique du SI est un facteur important à prendre en compte pour améliorer la performance des collectivités locales. Mais pour ce faire il est nécessaire d'améliorer les compétences des employés grâce à la mise en œuvre de programmes de formation axés sur les compétences en TIC. De nombreux programmes de formation actuels dans l'administration publique doivent se concentrer sur les TIC, ce qui met en évidence un écart existant dans la préparation des employés aux exigences numériques (Mauldin, 2016). De plus, une formation informatique améliorée est corrélée positivement avec les performances en matière de sécurité informatique (Pang et al., 2016). Aussi, les attitudes à l'égard de l'adoption des technologies de l'information sont influencées par des traits psychologiques tels que l'ouverture d'esprit, l'auto-efficacité et l'intérêt pour la technologie (Quadahi, 2008). Au demeurant, il est nécessaire de prendre en compte les facteurs démographiques tels que l'âge, le sexe et l'expérience qui ont une influence significative sur les compétences en matière de SI (Kasim et al., 2024) Les autorités camerounaises pourraient ainsi s'inspirer des expériences dans d'autres pays tels que le Maroc, la Tunisie, l'Algérie, l'Afrique du Sud ou encore du Ghana et le Nigeria, etc.

Enfin, les travaux de White, 2004 ont exploré l'importance de la dimension organisationnelle sur la performance des organisations publiques. Il souligne l'importance de la coordination, de la communication et de la culture organisationnelle dans la réalisation des objectifs de performance. Les résultats de notre étude, confirment également que les composantes organisationnelles du SI ont des incidences positives sur la PP des CTD. Cela suggère que la mise en place de structures organisationnelles adaptées, des processus de communication efficaces et une culture de partage de l'information sont essentiels pour optimiser l'impact du SI sur la PP. Pour y parvenir, les autorités locales devraient encourager les employés à l'adoption des TIC, développer des compétences diverses, encourager une prise d'initiative qui permet aux employés de niveaux inférieurs d'exercer une plus grande autonomie dans l'organisation des tâches (Dewett & Jones, 2001). Cependant, le fait de pousser les employés à être plus créatifs peut modifier la nature du travail et accroître sa complexité. La diversité des tâches, associée à la créativité, peut augmenter en raison de la volatilité de l'emploi résultant de l'adoption des TIC (Hoogervorst et al., 2002).

En somme, en mettant en lien les résultats de notre étude avec les travaux d'autres chercheurs, nous constatons une convergence dans l'importance accordée à la dimension informationnelle du SI pour améliorer la PP. Les travaux de (Heeks, 2002 ; White, 2004 ; Valacich, 2012 ;

Beghdadi, 2020 ; Ntsama & Essono, 2018 ; Mouli, Ntolo & Ngampou, 2023), et d'autres fournissent des fondements théoriques solides pour comprendre les mécanismes sous-jacents et les facteurs clés à prendre en compte dans la recherche d'une Performance optimale. En intégrant ces perspectives, notre étude contribue à l'enrichissement des connaissances dans l'étude de cette relation.

Au regard des défis et entorses révélés par nos analyses quelques recommandations ont été faites aux édiles municipaux, entre autres la mise en œuvre des principes de gouvernance du SI. Cette gouvernance consiste à instaurer des mécanismes et des règles de bonnes pratiques qui permettent d'assurer l'alignement stratégique des SI, de créer de la valeur pour le SI, d'optimiser la gestion des ressources, de gérer les risques inhérents à l'utilisation du SI et de mesurer sa performance ; Il est également essentiel de renforcer la formation aux SI, en exhortant les parties prenantes à assumer leurs responsabilités en renforçant les compétences du personnel grâce à des programmes de formation adaptés. En outre, des facteurs démographiques tels que l'âge, le sexe et l'expérience ont une influence significative sur les compétences en matière de systèmes d'information, ce qui justifie la poursuite des recherches dans ces domaines; l'établissement des partenariats avec des entreprises spécialisées dans les TIC pour bénéficier de leur expertise et de leurs solutions innovantes ; enfin ces collectivités locales doivent se doter des dispositifs de fournitures alternatifs en énergie électrique (groupes électrogènes, panneaux solaires, etc.) et en connexion internet haut débit afin de garantir la continuité des services administratifs en cas d'indisponibilité d'électricité ou d'internet. Ils devraient également s'octroyer des logiciels adaptés dernière génération et aux besoins des citoyens des citoyens. Un accent devrait aussi être mis sur la réduction des lourdeurs administratives et de la bureaucratie au sein des services favorise la croissance économique, conformément à l'objectif de développement durable visant à promouvoir le travail décent et la croissance économique. D'autres part, nous suggérons aux fonctionnaires locaux de se faire former afin de développer des compétences en TIC, développer des compétences diverses et prendre des initiatives pour une grande autonomie dans l'organisation des tâches.

### **Conclusion**

L'objectif principal de cette étude était de vérifier l'incidence du SI sur la PP des CTD de la ville de Yaoundé. Les résultats obtenus à travers les analyses lexicale et thématique ont souligné l'impact positif des déterminants SI sur plusieurs aspects de la PP, tels que l'efficacité et l'efficience des processus de travail, en fournissant des informations fiables et en temps réel aux décideurs, et en favorisant la coordination des activités municipales. Malgré les apports

significatifs des résultats issus du traitement de nos données, il convient de noter que notre étude présente certaines limites qui doivent être prises en compte. Tout d'abord, l'échantillon utilisé était spécifique à la ville de Yaoundé, ce qui limite la généralisation des résultats à d'autres contextes géographiques ou administratifs. En effet, les caractéristiques spécifiques de Yaoundé en termes de structure politique, de ressources et de dynamiques socio-économiques peuvent avoir eu une influence sur les résultats obtenus. De plus, la recherche s'est principalement concentrée sur les perspectives des acteurs locaux notamment les responsables des CTD de la ville, sans tenir compte des autres parties prenantes potentielles. Il aurait été pertinent d'inclure également les opinions des citoyens, des bénéficiaires des services publics et des autres partenaires au développement. Leur point de vue aurait permis de mieux évaluer l'impact du SI sur la satisfaction des citoyens et la qualité des services.

En outre, la méthodologie utilisée, basée sur des entretiens semi-directifs, peut comporter des biais liés à la subjectivité des participants. Les réponses pouvant être influencées par des perceptions individuelles, des expériences spécifiques ou des opinions préconçues. Bien que nous ayons cherché à minimiser ces biais en garantissant la confidentialité et l'anonymat des réponses, il est toujours possible que certains participants aient pu être influencés par des facteurs externes ou des attentes de l'étude.

A cet effet, pour pallier les limites de notre étude, il serait judicieux pour les recherches futures d'une part, d'élargir l'échantillon en incluant d'autres régions du pays pour l'homogénéité des résultats ; d'autre part, sur le plan méthodologique, elles pourraient envisager des approches complémentaires. Par exemple, l'utilisation de méthodes mixtes (combinaison de données qualitatives et quantitatives) à l'effet d'obtenir une perspective plus solide sur la relation entre SI et PP des CTD. En outre, une approche comparative permettrait de mieux comprendre les facteurs contextuels spécifiques du SI qui influencent la PP et de déterminer si les résultats obtenus sont spécifiques à la ville Yaoundé ou s'ils peuvent être généralisés à d'autres contextes. Il serait également pertinent d'inclure les opinions des citoyens et des bénéficiaires des services publics, ainsi que de certains partenaires au développement (PNUD, FEICOM, FMI, BAD, etc.). Leur point de vue permettrait de mieux évaluer l'impact réel du SI sur la satisfaction des citoyens, la qualité des services et la participation démocratique. D'autres recherches pourraient également s'intéresser au rôle des réformes gouvernementales dans l'implémentation des SI dans ces collectivités locales.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Abas A, Arifin K, Ali M.A.M & Khairil, M. (2023). A systematic literature review on public participation in decision-making for local authority planning: A decade of progress and challenges. *Environmental Development*, Vol 46, 100853.
- Alter S., (1996), *Information Systems : a Management Perspective*, Benjamin Cummings Publishing Compagny, 2è édition.
- Beghdadi., K. (2020). Système d'information et amélioration de la performance des communes algériennes. *Algerian Scientific Journal Platform*, Volume 11, Numéro 4, 109-122.
- Berg, M. (2001). Implementing information systems in health care organizations: Myths and challenges. *International Journal of Medical Informatics*, 64(2-3), 143-156.
- Bouckaert, G. (2005). *Un nouvel examen de la mesure de la performance dans le secteur public*. Institut de gestion publique, université catholique de Louvain, Belgique. *Télescope*. Automne 2005.
- Carassus, D., Favoreu, C., Gardey, D., & Maurel, C. (2011). La caractérisation et la définition de la performance publique : une application aux collectivités locales. *Colloque de l'Association Internationale de Recherche en Management Public*.
- Darbelet M., Izard, L. & Scaramuzza, M. (2002), *Notions fondamentales de management*, Paris : Foucher.
- Darbelet M., Izard, L. & Scaramuzza, M. (2006), *Notions fondamentales de management*, Paris : Foucher.
- David, M. & Rowe, F. (2015). Le rôle des systèmes d'information d'entreprise dans l'évolutivité des routines organisationnelles. *Finance Contrôle Stratégie*, (18-4).
- Davis, G. B., Olson, M. H., Ajenstat, J., & Peaucelle, J. L. (1986), *Systèmes d'information pour le management*, G. Vermette.
- Dewett, T. & Jones, G.R. (2001). The role of information technology in the organization: A review, model, and assessment. *Journal of Management*, 27(3), 313-346.
- el Kezazy, H., Hilmi, Y., Ezzahra, E. F., & Hocine, I. Z. H. (2024). Conceptual Model of The Role of Territorial Management Controller and Good Governance. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(7), e05457-e05457.
- EL KEZAZY, H., & HILMI, Y. (2024). Le contrôle de gestion territorial: levier de la bonne gouvernance. *Essaie sur le cas des collectivités territoriales au Maroc*. *Alternatives Managériales Economiques*, 6(4), 287-305.

Fouda Oumarou, M. (2018). Système d'information et performance de la gestion publique : cas de la commune de Yaoundé 5. *African Journal of Public Affairs* (11), 87-102.

Gavard-Perret, M.L., Gotteland, D., Haon, C. & Jolibert, A, (2008). *Méthodologie de la recherche : réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*, Pearson Education France.

Grover, V., & Kohli, R. (2012). Cocreating IT value: New capabilities and metrics for multiform environments. *Mis Quarterly*, 225-232

Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLoS ONE*, 15(5).

Hlady-Rispal, M. (2002), *La méthode des cas : Application à la recherche en gestion*, De Boeck université, Bruxelles.

Hoogervorst, J.A., Koopman, P.L., & Flier, H.V.D. (2002). Human resource strategy for the new ICT-driven business context. *International Journal of Human Resource Management*, 13(8), 1245-1265.

Heeks, R. (2002). Information systems and developing countries: Failure, success, and local improvisations. *The information society*, 18(2), 101-112.

Heeks, R. (2002). Failure, success and improvisation of information systems projects in developing countries. *Development Informatics Working Paper* (11).

Hood, C. (1995). The new public management in the 1980s: variations on a theme. *Accounting, organization and society*, 20(2-3), 93-109.

Jadda, S., Nawfal, A. C. H. A., & Barka, H. (2021). Performance des Systèmes d'Information des Organisations Publiques : Une étude exploratoire. *Revue Française d'Économie et de Gestion*, 2(4), 90-114.

Jauhari, A. Abd Majid, M.S., Basri, H. & Djalil, M. A. (2020). Are e-government and bureaucratic reform promoting good governance towards a better performance of public organization? *Calitatea: Acces la Success*, 21(175), 25-30.

Jung, J. H., Schneider, C., & Valacich, J. (2010). Enhancing the motivational affordance of information systems: The effects of real-time performance feedback and goal setting in group collaboration environments. *Management science*, 56(4), 724-742.

Kasim, M.K.M., Kamil, M., Awang, A. & Jaafar M. (2024). A systematic literature review on the effect of information systems on the performance of government officials. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 11(3), 46-54.

Kwabena Ahenkorah, C. & Virendra Kumar (2025). Implementing Information Systems in Local Government Service: A Case Study in the Republic of Ghana international Journal of Engineering Research & Technology, Volume 14, Issue 04, April 2025.

Leclerc, J. (2020) : « Sécurité du système d'information dans les organisations gouvernementales : Étude de cas sur les agences publiques aux États-Unis » Mémoire de recherche, Université de Genève.

Llewellyn et al. (2007). The Use of Information Technology to Improve Public Performance : A Critique of Key Challenges. Public Performance & Management Review.

Loi constitutionnelle du 18 Janvier 1996 revisee en 2008, in [www.Prc.gov.com](http://www.Prc.gov.com)

Maharrar, A. (2013/2014) : « La mise en place d'un système d'information formalisé dans les entreprises algériennes » Mémoire de Master en science de gestion. Université Abou Bekr Belkaid de Tlemcen, Algérie.

Mauldin, M.D. (2016). No MPA left behind: A review of information technology in the master of public administration curriculum. Journal of Public Affairs Education, 22(2), 187-192.

Mballa Mvondo, S. (2018). Contribution du système d'information à l'amélioration des PME Camerounaises. Revue internationale de la Société savante, Cheick Anta-Diop, Vol 8, 362-392.

Mballa Mvondo, S. (2019) : « Caractéristiques du système d'information et performance des PME camerounaises » Thèse de doctorat/PhD en science de gestion, Université de Douala, Cameroun.

Mbarga, A. D., & Mbassi, J. C. (2019). Perception de la performance des organisations publiques locales : Une analyse du discours des citoyens-usagers des municipalités au Cameroun.

Moine C. (2000), Informatique Appliquée à la Gestion, Paris, 2° Ed.

Moullin, M. (2017). Improving and evaluating performance with the public sector scorecard. International Journal of Productivity and performance Management, vol. 66 (4), 442-458.

Mouli, Y. M. B., Ntolo, C. C. B., & Ngompon, J. P. (2023). Etude de l'efficacité du système de contrôle interne au sein des paroisses de l'église catholique. Revue Internationale du Chercheur, 4(4).

Moumene, J. & Benhrimida, M. (2016). La performance de l'Administration Publique Marocaine : Contribution du contrôle de gestion. Moroccan Journal of Business Studies, 1(1).

Mpilo Ngubane. (2022). The Impact of the Performance Management System in South African Local Government (Municipalities), Volume 4, 1, 32-39.

Ndoumbe R. A. (2020), Ministry of Decentralization, Cameroon. Le Processus de Décentralisation Au Cameroun : Avancées, Pesanteurs et Perspectives.

N'guessan Kouame, J., Timyan, J. & Loucou, J.N. (2022). La question de la numérisation dans la protection du patrimoine documentaire De la région du Nkebe

Nya, M. T. (2021). Les outils de contrôle de gestion et performance des collectivités territoriales décentralisées (CTD) en Afrique subsaharienne francophone. *Journal of Academic Finance*, 12(2), 140-158.

Ntsama Essomba, R., & Essono Ondo, E. (2018). L'impact de la mise en place des systèmes d'information sur la performance de la gestion publique locale au Cameroun. *Journal d'économie et de gestion de l'innovation*, (26), 79-105.

Oumakhlouf, H., & Khebrachi, L. (2019). Gestion des risques de sécurité des systèmes d'information dans les institutions financières. *Journal des systèmes d'information*, 20(2), 123-153.

Odoyo, C. O., Moses, O., John, M. O., Aila, F. O., Ojera, P. B., & Siringi, E. M. (2013). Effect of information systems on revenue collection by local authorities in Homa Bay County, Kenya. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 1(1), 29-33.

Ouadahi, J. (2008). A qualitative analysis of factors associated with user acceptance and rejection of a new workplace information system in the public sector: A conceptual model. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 25(3), 201-213.

Pavlou, P., et al., (2019). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-134.

Peaucelle, J.-L. (1997), *Systèmes d'information*, Encyclopédie de Gestion, 2<sup>o</sup> éd, Economica.

Pholld, W. Igira Faraja, T. & Shidende Nima, H. (2024). Implementation of Information Systems in Local Government Authorities: Understanding of the Role of Reforms in the Designing Process. *The African Journal of Information Systems*, Vol 16 (3).

Pollit, C., & Bouckaert, G., (2004), *Public Management Reform: an international comparison*, Expanded 2<sup>nd</sup> edition, Oxford: Oxford university press.

Reix R. (2002), *Changement Organisationnel et technologies de l'information*, Conférence invitée à l'Université Saint-Joseph, Beyrouth, Liban, in [www.iae.univ-montp2.fr](http://www.iae.univ-montp2.fr) .

Reix R. (2004), *Systèmes d'information et management des organisations*, 4<sup>e</sup> Edition, Paris, Vuibert.

Reix R. et Rowe F. (2002), Faire de la recherche en système d'information, Paris, édition Vuibert.

Reix, R., Fallery, B., Kalika, M., & Rowe, F. (2016), Systèmes d'information et management, 7ème édition, Vuibert

Sandra, R. Schruijer & Hans J. Verhaar. (2013). IT and Innovation in Local Government: Difficulties in Creating Value. *Public Performance & Management Review*.

Torgby, W. K., & Asabere, N. Y. (2014). Challenges of implementing and developing e-government: A case study of the local government system in Ghana. *International Journal of Computer Science and Telecommunications*, 5(8), 120-126.

Yassine, H., Houmame, A. A., Amine, A., & Driss, H. (2024). Governance Optimization through Territorial Management Control in Local Authorities. *Pakistan Journal of Criminology*, 16(04), 93-110.

Yin, R. K. (2018), Case study research and applications, Sage.