**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET UNIVERSITAIRE « E.S.U »**

**UNIVERSITE DE L’ASSOMPTION AU CONGO**

E-mail : [contact@uaconline.org](mailto:contact@uaconline.org)

Site : www.uaconline.org



**B.P.: 104 BUTEMBO/NORD-KIVU**

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

FILIERE : INFORMATIQUE DE GESTION

MENTION : INFORMATIQUE APPLIQUEE A LA GESTION DES ENTREPRISES

**Mise en place d’un système informatique pour la gestion de garage**

Par: KAMBERE SILUSAWA Raymond

### Projet Tutoré et défendu en vue de l’obtention de License LMD en Informatique de Gestion Appliquée à la Gestion des Entreprises

### Tuteur(trice) :

**ANNÉE-ACADÉMIQUE 2024-2025**

**Chapitre 1 : Introduction générale**

**1.1. Contexte de l’étude**

**Bref historique du domaine d’étude**

La gestion des garages automobiles est un secteur en constante évolution, qui s’inscrit dans une dynamique globale de transformation digitale. Historiquement, les activités des garages se réalisaient de manière totalement manuelle. Les registres papiers et les méthodes empiriques dominaient les processus, ce qui rendait difficile la gestion efficace des stocks et des paiements. Avec l’émergence des outils informatiques dans les années 1980, certaines entreprises ont adopté des solutions rudimentaires pour structurer leurs opérations. Selon Smith (1985), ces outils étaient principalement axés sur la gestion de base des stocks et la tenue des registres financiers. Cependant, leur adoption était limitée aux grandes entreprises disposant de ressources financières et techniques suffisantes.

Au fil du temps, les besoins des garages ont augmenté en complexité. Les pièces automobiles sont devenues plus diversifiées, les services se sont multipliés, et les clients sont devenus plus exigeants. Ces changements ont mis en évidence les limites des approches traditionnelles et ont créé un besoin impérieux d’intégrer des outils technologiques modernes (Johnson et al., 2018).

**Compréhension et genèse du problème**

Aujourd’hui, de nombreux garages continuent de faire face à des problèmes structurels liés à une gestion inefficace des stocks de pièces de rechange et au suivi des paiements. Ces problèmes se traduisent par des ruptures de stock imprévues, des pertes financières dues à des paiements non enregistrés ou retardés, et une insatisfaction croissante des clients. Selon Johnson et al. (2018), ces problèmes peuvent être résolus grâce à l’adoption de systèmes informatiques adaptés, mais leur mise en œuvre reste un défi pour les petites entreprises en raison de contraintes budgétaires et techniques.

La genèse du problème réside donc dans l’écart entre les besoins croissants des garages et les outils actuellement disponibles pour les satisfaire. En conséquence, il est impératif de développer des solutions informatiques spécifiques, accessibles et faciles à utiliser pour ces entreprises.

**Perspective globale et scénario local**

Au niveau mondial, la transformation numérique a permis d’améliorer significativement les performances des entreprises dans divers secteurs, y compris celui de l’automobile. Les systèmes de gestion intégrés, tels que les ERP (Enterprise Resource Planning), offrent des fonctionnalités avancées pour l’automatisation des processus, notamment la gestion des stocks, la planification des interventions et le suivi des paiements (Chung, 2020). Ces outils permettent aux entreprises d’optimiser leurs opérations, de réduire les erreurs et d’améliorer la satisfaction client.

Cependant, au niveau local, notamment dans les régions en développement, ces avancées technologiques peinent à s’imposer. Dans des zones telles que les petites villes ou les zones rurales, de nombreux garages continuent d’utiliser des méthodes traditionnelles, faute de moyens financiers ou d’accès à des solutions adaptées (Ngoma & Mbuyu, 2021). Ces garages opèrent dans un environnement hautement concurrentiel où la satisfaction des clients est cruciale pour la survie de l’entreprise. Ainsi, l’adoption de solutions numériques accessibles constitue une priorité pour moderniser leurs opérations et renforcer leur compétitivité.

**Groupe cible de l’étude**

Le présent projet se concentre sur un garage situé dans une ville de taille moyenne, confronté aux problèmes typiques de gestion des stocks et de suivi des paiements. Ce garage, bien que performant dans la réalisation des interventions techniques, rencontre des défis majeurs dans l’organisation et le suivi de ses activités administratives. Sa mission est de fournir des services de qualité tout en assurant une gestion efficace des ressources disponibles.

L’objectif de cette étude est de développer un système informatisé qui répond aux besoins spécifiques de ce garage, notamment l’automatisation de la gestion des stocks et des paiements. Ce système permettra non seulement d’améliorer l’efficacité opérationnelle, mais aussi de garantir une meilleure satisfaction des clients et une gestion plus transparente.

**1.2. Problématique**

Le secteur des garages automobiles fait face à des défis importants en termes de gestion des services, des stocks de pièces détachées, des rendez-vous clients et des factures. De nombreuses petites et moyennes entreprises dans ce secteur continuent d'utiliser des outils rudimentaires, tels que des tableaux ou des méthodes manuelles, pour organiser ces tâches essentielles. Cette gestion désorganisée et peu optimisée génère des inefficacités et un manque de réactivité dans les opérations.

**1.2.1. Problématiques liées à une mauvaise gestion des stocks**

**a. Ruptures de stock fréquentes**

* **Problème :** L'absence de suivi des pièces peut entraîner des ruptures fréquentes.
* **Impact :**
  + Retards dans les réparations, provoquant une insatisfaction des clients.
  + Perte de clients qui préfèrent des garages mieux préparés.

**b. Surstocks coûteux**

* **Problème :** Commander des pièces en excès faute de suivi précis des besoins.
* **Impact :**
  + Immobilisation inutile de capital dans des stocks qui ne tournent pas.
  + Pertes financières si les pièces deviennent obsolètes ou inutilisables.

**c. Perte ou mauvais suivi des pièces**

* **Problème :** Difficulté à retrouver ou comptabiliser les pièces utilisées ou restantes.
* **Impact :**
  + Mauvaise traçabilité, erreurs dans les commandes, et perte de crédibilité auprès des clients.

**d. Absence d'alerte sur les seuils critiques**

* **Problème :** Sans automatisation, il est difficile de détecter quand un stock atteint un niveau critique.
* **Impact :**
  + Dépendance aux commandes en urgence, souvent plus coûteuses.
  + Délai supplémentaire pour le client.

**1.2.2. Problématiques liées à une mauvaise gestion des paiements**

**a. Retards ou oublis de paiements**

* **Problème :** Les paiements des clients ne sont pas suivis correctement.
* **Impact :**
  + Créances irrécouvrables ou difficultés à gérer les comptes.
  + Perte de revenus due à des oublis ou à une absence de rappels.

**b. Absence de transparence dans la facturation**

* **Problème :** Les clients ne reçoivent pas des factures claires et détaillées.
* **Impact :**
  + Méfiance des clients face à des factures imprécises ou manuelles.
  + Risque de contestations fréquentes.

**c. Mauvaise gestion des modes de paiement**

* **Problème :** Absence de flexibilité pour accepter des paiements par carte, mobile ou virement.
* **Impact :**
  + Perte de clients qui privilégient des garages modernes et pratiques.
  + Augmentation du risque de transactions non suivies ou non traçables.

**d. Difficultés dans la gestion des devis et des acomptes**

* **Problème :** Les devis et acomptes ne sont pas correctement suivis.
* **Impact :**
  + Mauvaise communication avec le client sur le coût final.
  + Tensions si les acomptes ne sont pas pris en compte correctement.

Selon une étude menée par Johnson et al. (2018), près de 60 % des petites et moyennes entreprises dans le secteur des services souffrent de pertes financières en raison d’une mauvaise gestion des stocks et des flux financiers. Par ailleurs, Chung (2020) souligne que l’automatisation des processus peut réduire ces pertes de 30 % à 50 %, en fonction de la solution mise en place.

En somme, cette problématique appelle à une intervention ciblée pour développer un système informatisé qui puisse répondre aux besoins spécifiques des garages automobiles en matière de gestion des stocks et de suivi des paiements.

**1.3. Objectifs du travail**

**1.3.1. Objectif général**

L’objectif principal de ce projet est de concevoir et de mettre en œuvre un système informatisé qui améliore la gestion des stocks de pièces de rechange et le suivi des paiements dans un garage automobile. Ce système vise à optimiser les processus opérationnels, à réduire les erreurs et à accroître la satisfaction des clients, contribuant ainsi à l’évolution des pratiques organisationnelles dans ce secteur.

**1.3.2. Objectifs spécifiques**

* Automatiser la gestion des stocks pour éviter les ruptures et optimiser les approvisionnements.
* Mettre en place un système de suivi des paiements pour garantir la transparence et réduire les retards.
* Fournir des outils analytiques pour générer des rapports détaillés permettant une meilleure prise de décision.
* Offrir une interface intuitive pour simplifier l’utilisation du système par les employés du garage.

**1.5. Questions de recherche**

* Comment un système informatisé peut-il améliorer la gestion des stocks dans un garage automobile ?
* Quelles fonctionnalités spécifiques sont nécessaires pour garantir un suivi efficace des paiements ?
* Quels sont les impacts organisationnels de l’intégration d’un tel système sur les processus opérationnels ?
* Quelles technologies peuvent être utilisées pour développer un système fiable, évolutif et adapté aux contraintes d’un garage automobile ?

**1.6. Choix et intérêt du sujet**

Ce projet a été choisi en raison de l’impact significatif que la digitalisation peut avoir sur la gestion d’un garage. Il permettra non seulement de résoudre des problèmes récurrents liés à la gestion des stocks et des paiements, mais aussi de contribuer à la modernisation des pratiques dans ce secteur. Les principaux bénéficiaires de cette étude seront les gestionnaires de garages, leurs employés, et leurs clients. Ces derniers profiteront d’un service plus rapide et plus fiable, tandis que les gestionnaires verront une amélioration de la rentabilité et de la transparence de leurs activités.

**1.7. Justification de l’étude**

L’étude est justifiée par la nécessité de moderniser les outils de gestion dans un secteur en pleine transformation. Une gestion efficace des stocks et des paiements est essentielle pour garantir la satisfaction des clients et la rentabilité des garages. Cette recherche permettra d’élaborer un modèle de gestion numérique adaptable aux besoins des petites entreprises, tout en répondant aux défis spécifiques rencontrés par les garages locaux.

**1.8. Délimitation du sujet**

Cette recherche se concentre sur un garage situé dans une zone urbaine de taille moyenne. Elle couvre les processus liés à la gestion des stocks de pièces de rechange et au suivi des paiements des clients. Les solutions proposées seront adaptées aux contraintes économiques et techniques des petites entreprises de la région.

**1.9. Limites de l’étude**

Les principales limites de cette étude incluent le temps imparti pour le développement et la mise en œuvre du système, ainsi que les ressources financières et techniques disponibles. De plus, la sensibilisation et la formation des utilisateurs finaux pourraient poser des défis supplémentaires.

**1.10. Subdivision du travail**

Le présent document est structuré comme suit :

* **Chapitre 1 : Introduction** : Contexte, problématique, objectifs et justification de l’étude.
* **Chapitre 2 : Revue de littérature** : Analyse des concepts et travaux précédents.
* **Chapitre 3 : Méthodologie** : Détails des méthodes et outils utilisés.
* **Chapitre 4 : Résultats et discussions** : Présentation et analyse des résultats obtenus.
* **Chapitre 5 : Conclusions et recommandations** : Synthèse des apports et perspectives pour des recherches futures.

**Références**

* Chung, H. (2020). *Digital transformation in the automotive industry*. Journal of Business and Technology, 15(2), 45-58.
* Johnson, P., Smith, R., & Anderson, K. (2018). *Adopting technology in SMEs: Challenges and opportunities*. International Journal of Management Studies, 12(3), 123-135.
* Ngoma, L., & Mbuyu, T. (2021). *Local business challenges in the digital age*. African Journal of Economics and Business, 18(4), 89-102.
* Smith, J. (1985). *The evolution of small business tools*. Business History Review, 59(1), 15-29.