

MANUEL DE GESTION SIGMAWEB

Le présent manuel se veut un guide complet pour l'implémentation et
l'utilisation du logiciel de gestion SIGMAWEB.

Version 2.0

*Guide pratique
d'implémentation
et d'utilisation*

SOMMAIRE

GESTION DES COMPTES - 2 -

GESTION DE LA TONTINE..... - 11 -

GESTION COMPTES AUXILIAIRES..... - 17 -

GESTION DE CREDIT..... - 19 -

GESTION DU GUICHET - 24 -

GESTION DE LA COMPTABILITE - 32 -

GESTION DES COMPTES

| OUVERTURE DE COMPTE | |
|---|---|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - L'ouverture de compte est une opération qui se fait exclusivement en agence et nécessite obligatoirement la présence du client. - Le client qui désire ouvrir un compte dans une institution de microfinance devra se prémunir des documents demandés par l'institution avant de s'y rendre. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Il reçoit le client candidat à l'ouverture de compte et lui propose les différents avantages offerts par chaque service. - Il réceptionne de celui-ci les documents relatifs à l'ouverture. - Il vérifie l'existence du client dans la base avant sa création. - Une fois le client connu, le chargé clientèle procède à la création du compte qui lui sera attribué - Le numéro de compte doit être inscrit et bien lisible sur le livret d'épargne. |
| [3] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Après création du compte, le client se dirige vers la caisse avec son livret d'épargne pour effectuer sa première opération. |
| [4] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Le caissier récupère le livret et le montant à verser - Après le décompte minutieux de la somme, il enregistre l'opération au logiciel - A la fin de l'opération, le caissier s'assure, que le solde du compte a été crédité par le bon montant, que tous les frais liés à l'ouverture ont bien été prélevés puis il renseigne les informations relatives à l'opération réalisée dans le livret qu'il remet par la suite au client en plus de reçu. |
| <p><i>* Un client peut avoir un ou plusieurs comptes en fonction de ses besoins. Les documents utilisés à la création du compte doivent être archivés pour une meilleure traçabilité.</i></p> | |

| EFFECTUER UN DEPOT | |
|---|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | - Pour réaliser un versement sur son compte, le client se rend à l'agence dans laquelle il a ouvert son compte, muni de son livret d'épargne et de la somme à verser. |
| [2] LE CAISSIER | - Reçoit le client à son guichet - Récupère, le livret et le montant à verser - Fait le décompte minutieux de l'argent reçu puis enregistre l'opération dans le logiciel avant de remplir le livret pour justifier l'action effectuée - Remet le livret et le reçu de l'opération au client |
| EFFECTUER UN RETRAIT | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | - Le retrait est une opération qui nécessite obligatoirement la présence du client - Le client voulant effectuer un retrait doit s'assurer que le montant sollicité est effectivement disponible sur son compte |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | - Reçoit le client et s'assure que le montant sollicité est effectivement disponible sur le compte puis avise la caisse. Au cas où le montant sollicité est inférieur au solde disponible sur le compte, il devra informer le client. |
| [3] LE CAISSIER | - Récupère le livret d'épargne traité par le chargé clientèle - Effectue l'opération de retrait du montant sollicité dans le système puis renseigne le livret ; - Remet le livret, l'argent et le reçu de l'opération au client pour justifier l'action. |
| <p><i>* Pour réaliser son retrait, le client doit s'assurer que le montant qu'il sollicite est dans la limite du plafond fixé par la microfinance. Pour les retraits supérieurs au montant plafond, le client devra se conformer à la procédure mise en place par la structure.</i></p> | |

| EFFECTUER UNE OPERATION DIVERSE | |
|--|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Une opération diverse sur un compte est une opération qui se fait sur le compte du client sans passer par la caisse mais qui impacte directement le solde du compte. Ce sont entre autres les prélèvements des frais liés à une transaction quelconque, les virements, les intérêts prélevés etc... - Le chargé de compte est habilité à réaliser l'opération dans le logiciel. Pour le faire, il doit s'assurer de l'existence et du paramétrage de l'opération dans le système, sinon il devra consulter l'administrateur pour sa création. - Après réalisation de l'opération diverse, il devra consulter le relevé de compte du client pour vérifier sa prise en compte. |
| VIREMENT D'UN COMPTE VERS UN COMPTE | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | Le client qui veut transférer un fond de son compte vers un autre doit s'assurer au préalable de la disponibilité du montant sollicité sur son compte et informe le chargé clientèle de la transaction qu'il désire effectuer. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Vérifie en présence du client émetteur, les informations (nom du client, signature, photo, solde...) sur les titulaires des comptes concernés. - Il invite le client à remplir le formulaire de virement, qu'il gardera par la suite en archive. - Il s'assure que le solde du compte émetteur peut couvrir les frais liés à la transaction et enregistre l'opération dans le système. - Il vérifie que le solde du compte récepteur a bien été crédité du montant concerné - Il informe le client récepteur de la disponibilité du montant viré sur son compte. |
| * Le virement compte à compte peut se faire sur deux comptes différents du même client. Dans ce cas le compte émetteur et celui récepteur appartiendront au même individu. | |

| VIREMENT PERMANENT | |
|--|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | - Le virement permanent est une opération programmée qui consiste à mettre en place un ordre de virement à une période donnée. Lorsqu'il le souhaite, le client peut demander l'activation de virements programmés sur son compte. Pour se faire, il remplit la fiche de demande mise à sa disposition par l'institution. Il confirme le numéro de compte associé et précise également le montant de virement. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | - Il reçoit la demande formulée par le client, à la suite de l'entretien avec celui-ci, il vérifie le solde du compte émetteur. A partir du logiciel il met en place l'ordre de virement. A l'échéance convenue, il procède à la validation de l'opération et vérifie qu'elle a bien été prise en compte. Il informe le client récepteur soit par SMS ou soit par appel lorsque le montant est positionné sur le compte. |
| VIREMENT BANCAIRE EMIS (SORTIE BANCAIRE CLIENT) | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | - Le client qui veut faire un retrait sur son compte à travers un compte bancaire de la structure devra s'informer auprès du chargé de compte sur la procédure à suivre pour réaliser l'opération. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | - Il informe le client et lui fournit toutes les informations nécessaires pour la réalisation de l'opération. Les frais liés à l'opération sont supportés par le client. - Il vérifie l'état du compte du client - Il remet au client un formulaire de demande d'émission qu'il devra remplir ; - Il soumet à sa hiérarchie la demande d'émission du client. |
| [3] LE CHEF D'AGENCE | - Statue avec le responsable comptable sur la demande émise par le client, - S'assure avec le chargé de compte que le client remplit toutes les conditions et que le montant sollicité est disponible sur le compte bancaire de la structure ; - Puis donne un avis favorable à la demande, en remettant par exemple un chèque adressé au client avec le montant demandé au chargé de compte. |

| | |
|--|---|
| [4] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Informe le client de la prise en compte de sa demande. - Il lui remet le chèque adressé en son nom et l'invite à se rendre dans une agence de la banque concernée pour faire l'opération. |
| [5] LE CLIENT | <p>Se rend à la banque munie du chèque adressé en son nom et de sa pièce d'identité pour effectuer son opération.</p> <p>Une fois l'opération terminée et que le client est en possession de son argent, il informe le chargé clientèle soit par appel téléphonique ou par SMS.</p> |
| [6] LE CHARGE CLIENTELE | <ul style="list-style-type: none"> - Dès que le chargé clientèle reçoit la confirmation du retrait du client, il procède à l'opération de sortie bancaire dans le logiciel. Cette action a pour effet le retrait du montant concerné sur le compte du client et sur le compte bancaire de la structure suivi dans le logiciel. - A la fin de l'opération, il s'assure que le solde du compte banque de la structure a bien été débité du même montant. |
| VIREMENT BANCAIRE RECUS (DEPOT BANCAIRE CLIENT) | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | Le client qui désire verser de l'argent sur son compte et qui est dans l'incapacité de se rendre dans la microfinance pour effectuer son opération, peut procéder par virement bancaire reçus ou dépôt bancaire client. Pour ce faire, il devra prendre des informations relatives au compte bancaire de la structure avec son gestionnaire de compte soit par téléphone ou par mail. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - il met à la disposition du client le nom de la banque et le numéro de compte bancaire de la structure. - Puis il avise le chef d'agence de l'opération qui va être effectué par le client. |
| [3] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Il se rend dans une agence de la banque concernée, muni du numéro de compte bancaire de la structure et du montant à verser; - Il inscrit de manière lisible le numéro de compte sur le bordereau de versement et se rend à la caisse pour effectuer l'opération. - Il informe le chargé de compte une fois l'opération terminée. - La souche du bordereau doit être bien conservée pour servir de pièce justificative en cas de besoin. |

| [4] LE CHEF D'AGENCE | - Reçoit confirmation de la part de son gestionnaire sur l'opération effectuée sur le compte bancaire de la structure et informe le chargé de compte. |
|---|--|
| [5] LE CHARGE DE COMPTE | - Lorsqu'il reçoit la confirmation de l'opération effectuée par le client, le chargé de compte procède au versement du montant sollicité dans le logiciel par dépôt bancaire client ou virement bancaire reçu. Cette opération a pour effet le dépôt du montant concerné sur le compte du client ainsi que sur le compte banque de la structure. |
| GESTION DES CHEQUES | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | - Le client se rend en agence avec un chèque correctement endossé et adressé en son nom. Les frais liés à l'encaissement du chèque sont à la charge du client. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | - Réceptionne le chèque, vérifie que les informations inscrites sont exactes et informe sa hiérarchie pour l'activation de la procédure d'encaissement. - Enregistre le chèque dans la base de données et le remet au chef d'agence pour l'encaissement en banque. |
| [3] LE CHEF D'AGENCE | - Se rend à la banque pour le dépôt du chèque ; - Lorsque le chèque est encaissé, il reçoit un message de confirmation. - Puis informe le chargé de compte que le chèque déposé par le client a bien été encaissé. |
| [4] LE CHARGE CLIENTELE | - Lorsqu'il reçoit la confirmation de la part du chef d'agence, il procède à l'encaissement du chèque au logiciel. - Il s'assure que le compte du client et le compte bancaire de la structure ont bien été crédités de la valeur du chèque encaissé puis informe le client du succès de l'opération. |
| * Le délai d'exécution lié à l'encaissement d'un chèque peut s'avérer être long et propre à chaque établissement financier. | |

| DOMICILIATION DES SALAIRES | |
|-----------------------------------|---|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Une entreprise qui désire faire payer le salaire de ses employés dans une institution de microfinance doit obligatoirement avoir un compte au sein de ladite structure. - Chaque employé déclaré par l'entreprise doit être également titulaire d'un compte au sein de la microfinance. - L'entreprise met à la disposition du chargé de compte un fichier physique ou un support numérique comprenant le nom de chaque employé et le salaire. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Le chargé de compte reçoit le client (entreprise), s'entretient avec lui sur le mode de domiciliation (par virement ou par prélèvement) et tous deux conviennent d'une date à laquelle les salaires seront virés. - A la fin de chaque mois le chargé de compte s'assure que le compte du client contient suffisamment d'argent pour faire la domiciliation. - Il se réfère au fichier reçu du client et positionne les salaires sur le compte de chaque employé dans le logiciel. - Une fois l'opération terminée, il informe les employés soit par SMS ou soit par appel téléphonique. |
| AVANCE SUR SALAIRE | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | Le client qui veut prendre une avance sur salaire doit obligatoirement avoir son compte domicilié au sein de l'institution de microfinance. Il se rend en agence auprès du chargé clientèle. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Vérifie que le compte du client est effectivement associé à une entreprise dans la base de données. - Il s'assure que le montant demandé par le client est couvert par le salaire. - Puis par opération diverse, il positionne le montant sollicité par le client sur son compte. La transaction achevée, il informe le client qui est invité au guichet pour effectuer son retrait. |

| [3] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Le client se rend au guichet muni de sa pièce d'identité et de son livret d'épargne ; - Il enregistre l'opération de retrait dans le logiciel puis remet le montant sollicité, le livret d'épargne et le reçu de l'opération au client. |
|---|--|
| <i>* La fréquence d'octroi d'une avance sur salaire d'un client est propre au règlement mis en place par chaque microfinance.</i> | |
| FRAIS DE TENUE DE COMPTE | |
| INTERVENANT | TACHES |
| [1] LE CHARGE DE COMPTE | Le prélèvement des frais de tenue de compte, est une opération qui consiste à récupérer sur tous les comptes, les produits ou agios de l'institution de microfinance. C'est un traitement assez long qui demande une attention particulière de la part du chargé de compte. Ainsi à une date donnée, le chargé de compte lance le traitement à partir du logiciel. Les agios sont des opérations diverses de retrait sur les comptes concernés et sont retracé dans le relevé de compte. |
| GESTION DES DAT | |
| INTERVENANT | TACHES |
| [1] LE CLIENT | Un dépôt à terme (DAT) ou encore compte bloqué est un compte sur lequel on ne peut faire que les dépôts sur une période donnée. Ainsi le client désireux d'ouvrir un compte de dépôt à terme doit se rendre auprès de son gestionnaire pour avoir toutes informations sur ce type de compte. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Le chargé de compte reçoit le client qui veut ouvrir un compte de dépôt à terme. Il lui explique le principe et les différentes conditions liées à ce type de compte. - Il aide le client à remplir les différents documents prévus à cet effet en tenant compte de la date d'échéance proposée par le client. - Il s'assure que le client a déjà été créé dans la base de données sinon, il procède d'abord à son enregistrement puis à la création de son compte en tenant compte de la date d'échéance. - Il informe le client de la création de son compte dépôt à terme. |

** A la date de l'échéance, le chargé clientèle vire le solde du compte sur le compte ordinaire pour permettre au client de faire son retrait.*

GESTION DES DECOUVERTS

| INTERVENANTS | TACHES |
|----------------------------|--|
| [1] LE CLIENT | Le client qui bénéficie d'un découvert bancaire se rend en agence auprès du chargé clientèle muni de son livret d'épargne et de la fiche de demande de découvert qu'il a pris soin de remplir. |
| [2] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Lorsque le client arrive chez le chargé de compte, celui-ci récupère la fiche de demande de découvert. Vérifie l'authenticité des informations écrites, puis procède à la mise en place du découvert à partir du logiciel. - Une fois l'opération terminée, il s'assure que le compte du client a bien été crédité du montant sollicité. - Il invite le client à se rendre à la caisse pour effectuer son retrait. |
| [3] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Récupère le livret d'épargne du client ; - Procède au retrait du montant sollicité dans la base puis renseigne le livret ; - Remet le livret, le montant sollicité et le reçu au client pour justifier l'action effectuée. |

** Le chargé de compte doit s'assurer de l'éligibilité du client avant de lancer le processus de mise en place du découvert. Il est important de préciser que le découvert est différent du crédit et que le montant autorisé est un montant fixé par l'institution de microfinance elle-même. Les conditions d'octroi sont propres à chaque structure.*

GESTION DE LA TONTINE

| ENREGISTREMENT DES STICKERS DANS LE STOCK CENTRAL | |
|---|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CHARGE TONTINE | Le chargé tontine en fonction de ses besoins passe une commande de sticker au fournisseur (Oniris) soit par appel téléphonique ou soit par mail en indiquant les différents types et les quantités. |
| [2] ONIRIS | A la demande de l'institution de microfinance, Oniris met à la disposition de celle-ci la quantité de stickers demandée pour la gestion de l'activité de collecte journalière. Chaque type de stickers est doté d'un code qui permettra de faire l'enregistrement dans la base de données en vue d'un meilleur suivi. |
| [2] LE CHARGE TONTINE | <ul style="list-style-type: none"> - Il réceptionne le stock de stickers, vérifie la conformité entre la quantité demandée et celle livrée et met en archive le bon de livraison. - Il s'assure que les bornes de début et de fin sont cohérentes ainsi que les codes d'approvisionnements pour chaque type de stickers. Puis, il procède à l'enregistrement dans la base. - Le traitement fini, il doit vérifier que les stickers physiques sont conformes aux stickers enregistrés. |
| <p><i>*La gestion du stock de stickers est une tache exclusivement réservée au chargé tontine. Il est le seul responsable en cas de perte ou de vol. Il se doit de le conserver dans un endroit sec pour éviter qu'il se dégrade.</i></p> | |
| APPROVISIONNEMENT DES COLLECTEURS EN STICKERS | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CHARGE TONTINE | L'enregistrement des stickers au stock central achevé, le chargé tontine met à la disposition de de chaque collecteur des types de stickers dont les quantités peuvent varier en fonction de leur performance. Le dispatching terminé, le chargé tontine est tenu de reporter les types, les plages et les quantités dans un document qu'il gardera en archive pour d'éventuel control. |
| [2] LE COLLECTEUR | Réceptionne le lot de stickers qui lui est destiné, note les bornes et la quantité pour chaque type de stickers dans un bloc note prévu à cet effet, vérifie les différents documents de collecte qu'il a en sa possession, puis part sur le terrain pour sa collecte du jour. |

| OUVERTURE D'UN NOUVEAU CARNET | |
|--------------------------------------|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE COLLECTEUR | <ul style="list-style-type: none"> - Le collecteur à l'aide de son argumentaire commercial devra aller vers les prospects pour leur proposer son produit afin de les convaincre à y adhérer. Il soumet au client une fiche d'enregistrement de nouveau client à remplir à laquelle le client adjoindra la copie de sa pièce d'identité qu'il remettra au chargé tontine une fois en agence. - Le numéro de carnet est indispensable, il doit être écrit de manière lisible sur la fiche d'enregistrement et doit contenir la mention vendu. - Une fois l'enregistrement terminé, le collecteur remettra le carnet tontine au client et procédera si possible à la première collecte du client. - Pour les anciens clients dont les pages des carnets sont pleines, le collecteur devra en lieu et place de la fiche de souscription, remplir uniquement la fiche de vente de nouveau carnet et remettre le nouveau carnet au client. |
| [2] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Spécifie la mise choisie pour sa collecte au collecteur. - Remplit la fiche de souscription proposée par le collecteur. - Joint à la fiche, la photocopie de sa pièce d'identité (nouveau client) qu'il remet au collecteur en contrepartie celui-ci lui remet son carnet tontine. |
| [3] LE CHARGE TONTINE | <ul style="list-style-type: none"> - Il réceptionne, les documents d'enregistrement rempli par le client. - Il vérifie l'existence du client dans la base de données de la microfinance. - En cas d'existence du client, une nouvelle fiche client ne sera plus créée. C'est seulement le carnet qui sera créé et associé à ce client. - Dans le cas contraire, il procède d'abord à la création de la fiche client. Avant de lui attribuer un carnet tontine en tenant compte de la mise et du numéro de carnet. - Les documents ainsi utilisés dans le processus de création du carnet doivent faire l'objet d'un archivage. |

| EFFECTUER UNE COLLECTE | |
|-------------------------------|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE COLLECTEUR | <ul style="list-style-type: none"> - Sur le terrain, la mission du collecteur est d'effectuer la visite chez les clients afin de collecter l'épargne. - En disposition du carnet et le montant de collecte du client, le collecteur appose un ou plusieurs stickers (en fonction du montant reçu) dans la ou les cases figurantes sur la page concernée. - Il justifie cette action en remplissant les documents de collecte prévus à cet effet. - il remet par la suite le carnet au client et s'assure avec celui-ci que la valeur des stickers collés correspond effectivement au montant qu'il a versé. |
| [2] LE CLIENT | Le client qui remet son argent et son carnet au collecteur, doit vérifier la conformité entre les valeurs de stickers collés et le montant total remis au collecteur. Puis range son carnet dans un endroit sec pour un prochain usage. |
| VERSEMENT TONTINE | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE COLLECTEUR | En fin de journée, le collecteur se doit de reverser la totalité du montant collecté auprès de ses clients dans les caisses de l'institution. A cet effet, il se présente à l'agence, chez le chargé tontine avec les documents mis à sa disposition qu'il a pris le soin de remplir sur le terrain. |
| [2] LE CHARGE TONTINE | <ul style="list-style-type: none"> - A l'arrivée du collecteur, il récupère les documents qui justifient les collectes réalisées et s'assure qu'ils ont été bien remplis. - Il s'assure que le point de collecte sur la fiche de synthèse est identique au montant total collecté en possession du collecteur, puis décharge sur la fiche de synthèse pour permettre au collecteur de faire son versement à la caisse. - Le chargé tontine enregistre dans le logiciel chacune des collectes réalisées en se référant aux données rapportées par les collecteurs sur la fiche de collecte. - Il vérifie et reporte le stock de sticker résiduel disponible chez le collecteur. |

| | |
|---|--|
| [3] LE COLLECTEUR | <ul style="list-style-type: none"> - Il fait le point du montant qu'il devra verser à la caisse et récupère la fiche de synthèse chez le chargé tontine. - Il décharge sur la fiche de synthèse pour confirmer le montant à verser. Puis il se rend à la caisse pour effectuer son versement. |
| [4] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Le collecteur remet la fiche de synthèse au caissier et le montant total collecté sur le terrain. Le caissier à son tour après vérification enregistre l'opération dans la base au nom du collecteur puis lui remet un reçu de versement. - La fiche de synthèse et le reçu de caisse attestant le versement sont gardés en archive. |
| <p><i>*Il est indispensable que le collecteur verse chaque jour, l'intégralité des fonds nécessaires pour équilibrer sa journée. Dans le cas où il y aurait un écart entre le disponible et l'exigible, l'état détaillé de la journée, devrait lui permettre de savoir à quoi s'en tenir.</i></p> | |
| RETRAIT TONTINE | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | Le client voulant effectuer un retrait devra s'assurer que le montant sollicité est effectivement disponible dans son carnet. La présence du collecteur n'est pas obligatoire. Il se rend dans la microfinance muni de son carnet et de sa pièce d'identité pour effectuer son opération. |
| [2] LE CHARGE TONTINE | <ul style="list-style-type: none"> - Le chargé tontine reçoit le client et s'accorde avec celui-ci sur le montant à retirer. - Il récupère le carnet et vérifie la disponibilité du montant sollicité sur le carnet. - Il procède au contrôle des stickers aussi bien dans le carnet que dans le logiciel. - Le contrôle terminé, il reporte le solde de la (des) page(s) puis décharge sur chaque page à retirer. Puis, il remet le carnet au client qui se rend à la caisse. |

| [3] LE CLIENT | - Le client se rend à la caisse muni de son carnet tontine et de la photocopie de sa pièce d'identité pour effectuer son opération. |
|---|---|
| [4] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionne le carnet, vérifie le solde des pages à retirer, puis enregistre l'opération de retrait dans le logiciel. Il imprime un reçu à deux volets sur lesquelles il décharge et invite le client à faire autant. Il décharge également dans le carnet sur la page retirée. - Après cela, il remet au client le montant retiré, le carnet et le reçu de l'opération qu'il vient d'effectuer. - Il gardera les reçus en archive pour d'éventuel contrôle en interne. |
| * En cas d'indisponibilité pour diverses raisons évoquées le client peut autoriser le collecteur à faire son retrait tontine. | |
| VIREMENT TONTINE VERS COMPTE ORDINAIRE | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] CLIENT | Le client avise la structure par le biais du collecteur ou en se rendant directement en agence muni de son carnet tontine. |
| [2] LE CHARGE TONTINE | <ul style="list-style-type: none"> - Le chargé tontine récupère le carnet, s'assure que le client existe déjà dans la base et qu'il est titulaire d'un compte. - Il vérifie que le solde du carnet à virer correspond au montant donné par le client. - Il contrôle les stickers collés sur les pages du carnet concerné. - Le traitement terminé, le chargé tontine procède au transfert des soldes des pages du carnet tontine vers le compte ordinaire du client au logiciel. - A la fin de la transaction, il spécifie dans le carnet tontine que le solde de la ou des pages concernées ont bien été retirés. - Il informe le client du transfert effectif et de la disponibilité du montant sur son compte. |
| [3] LE CLIENT | Le client se rend chez le chargé de compte muni de son livret d'épargne et de son carnet tontine pour vérification de la transaction effectuée. |

| | |
|---|--|
| [4] LE CHARGE DE COMPTE | <ul style="list-style-type: none"> - Affiche le compte du client - Vérifie le relevé pour s'assurer que le virement a été effectué et informe le client. |
| <p><i>* A la demande du client où selon la réglementation en vigueur dans la structure, le virement d'un carnet tontine vers un compte ordinaire peut être programmé à une date donnée.</i></p> | |
| MISE EN PLACE DE STOCK PLAFOND DE STICKER | |
| INTERVENANT | TACHES |
| [1] LE CHARGE TONTINE | <p>Lorsque pour une raison ou pour une autre le chargé tontine avec l'accord de sa hiérarchie décide de limiter la quantité de stickers à mettre à la disposition des collecteurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le chargé tontine procède alors à la mise en place du stock plafond de stickers. Cela permettra d'éviter les cas de vols ou de perte de stickers. - Pour ce faire, le chargé tontine, en fonction des performances journalières du collecteur, définit un quota pour chaque type de stickers. Dans ce cas il sera impossible au collecteur d'avoir un nombre de sticker supérieur à celui inscrit au logiciel. |
| CONTROLE DES STICKERS | |
| INTERVENANT | TACHES |
| [1] LE CHARGE TONTINE | <p>Il doit régulièrement effectuer des contrôles sur le stock de stickers disponible chez chaque collecteur. Par ailleurs, le contrôle doit se faire aussi bien physiquement que dans la base.</p> <p>Tout écart constaté dans le stock de sticker disponible chez un collecteur devra faire l'objet d'une justification.</p> |

GESTION COMPTES AUXILIAIRES

| Création d'un compte auxiliaire | |
|-----------------------------------|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CHEF D'AGENCE | <ul style="list-style-type: none"> - Dans le souci d'assurer un meilleur suivi comptable des factures et des paiements des fournisseurs de la structure, le comptable a recours aux comptes auxiliaires. Le chef d'agence est alors chargé de répertorier tous les prestataires (logiciel, loyer, électricité, eau etc...) fournissant des factures de façon régulière à l'institution. - Une fois la liste des fournisseurs établie, il la remet au comptable pour la création des comptes au logiciel. |
| [2] LE COMPTABLE | <ul style="list-style-type: none"> - Récupère la liste des fournisseurs que le Chef d'agence a bien voulu mettre à sa disposition. - Le comptable vérifie d'abord dans le plan comptable l'existence du compte tiers lié à chaque fournisseur, si ce compte n'existe pas il le crée. - il crée le compte auxiliaire correspondant à chaque fournisseur en associant le compte tiers précédemment créé ou vérifié. |
| Constatation d'une facture | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| LE COMPTABLE | Une fois le compte créé, à la réception d'une facture d'un fournisseur présent sur la liste de comptes auxiliaires, il procède à l'enregistrement de la constatation à partir du logiciel en débitant le compte fournisseur du montant inscrit sur la facture. Cela permet de suivre le solde des fournisseurs. |
| Règlement d'une facture constatée | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CHEF D'AGENCE | <ul style="list-style-type: none"> - Le chef d'agence donne autorisation pour le règlement de la facture à la caisse. |

| | |
|--------------------------------|--|
| <p>[2]</p> <p>LE CAISSIER</p> | <ul style="list-style-type: none">- A la date de règlement de la facture, le caissier avec l'autorisation du chef d'agence fait le décaissement du montant de la facture par opération diverse en sélectionnant le compte fournisseur concerné.- Une fois le retrait effectué, il garde le reçu physique lié à l'opération en archive pour une meilleure traçabilité. |
| <p>[3]</p> <p>LE COMPTABLE</p> | <ul style="list-style-type: none">- Informé par le caissier du paiement en espèce de la facture, le comptable s'assure que le compte du fournisseur a bien été crédité du montant concerné et de la disponibilité du nouveau solde.- Il génère ensuite l'écriture comptable, par la validation des pièces liées au règlement. |

GESTION DE CREDIT

| CREATION D'UN DOSSIER DE CREDIT | |
|---------------------------------|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | Le client qui sollicite un crédit auprès d'une institution de microfinance devra éventuellement être titulaire d'un compte dans la ladite structure. Les frais de dossiers sont à la charge du client. |
| [2] L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - Il reçoit le client, et s'entretient avec lui sur l'objet de sa visite. Une fois la demande de crédit clairement formulée, l'agent de crédit s'assure que le solde de son compte est suffisant pour l'opération et met à sa disposition la liste des dossiers à fournir - Il informe aussi le client des frais qui pourront être prélevés sur son compte |
| [4] L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - En fonction du montant sollicité par le client, l'agent de crédit fait une simulation du tableau d'amortissement au logiciel qu'il soumettra par la suite au client pour examen. En tenant compte des taux d'intérêts et de commissions, du nombre d'échéances et de la périodicité. La date de la première échéance est à spécifier également. - Une fois les deux parties consentantes, l'agent de crédit récupère les documents de souscriptions remplis par le client. Puis procède à la création du dossier de crédit dans le logiciel en tenant compte du type et de l'objet du crédit. - Lorsque le dossier est créé, il le soumet au président du comité de crédit qui devra statuer avec le comité de gérance sur la décision. - Il informe le client et lui fixe un rendez-vous pour la décision. |
| [5] LE CHARGE CLIENTELE | <ul style="list-style-type: none"> - Informé de la création du dossier de crédit par l'agent de crédit, le chargé clientèle prélève les frais de dossier liés au crédit dans le logiciel en opérant diversement sur le compte du client. - Il informe l'agent de crédit de l'opération réalisée. |

| | |
|-------------------------------------|---|
| <p>[6] LE COMITE DE CREDIT</p> | <ul style="list-style-type: none"> - En présence de l'agent de crédit qui est chargé de défendre le client, le comité statue sur le dossier de crédit soumis à son appréciation. Les critères d'éligibilités sont propres à chaque structure dans certain cas, une enquête est nécessaire pour lever le doute sur la crédibilité du client. - Après étude de dossier, le comité de crédit donne un avis favorable ou pas - En cas de rejet de la demande du comité de crédit, le client peut être convoqué pour un entretien auquel cas le processus de demande serait interrompu. |
| <p>[7] LE COMITE DE GERANCE</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Après étude, si la demande du comité de gérance est acceptée il informe l'agent de crédit en spécifiant le montant accordé. Dans certains cas le montant accordé peut être différent du montant demandé. - En cas de rejet de la demande, le processus est interrompu. |
| <p>[8] L'AGENT DE CREDIT</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Au cas où les avis des différents comités (crédit et gérance) sont favorables, l'agent de crédit devra informer le client et mentionner ces informations dans le dossier de crédit dans le logiciel afin de poursuivre le processus de gestion du dossier ouvert. - Il termine le processus de mise en place de crédit au logiciel. Il devra s'assurer que le compte crédit ainsi que le compte ordinaire ont bien été associé au dossier. La date de la première échéance devra être bien inscrite. Il spécifie le type de crédit, la source de financement ainsi que le compte de garantie (nantissement) s'il existe. Il mentionne les observations relevées par les comités. Lorsque le dossier est créé, il procède par la suite au déblocage du crédit. - En cas de refus par les comités de crédit et de gérance le client devra être informé également. |
| <p>[9] LE CLIENT</p> | <p>Une fois informé par l'agent de crédit de la disponibilité du montant qu'il a sollicité sur son compte, il se rend en agence pour effectuer le retrait au guichet.</p> |
| <p>[10] LE CAISSIER</p> | <p>Reçoit le client et enregistre l'opération de décaissement dans le logiciel. Il fait le décompte minutieux du montant, remplit le livret d'épargne du client et lui remet l'argent et le reçu de l'opération.</p> |

** Le processus d'octroi de crédit est un traitement assez long qui nécessite une attention particulière de la part de chaque intervenant. Les documents liés à chaque étape doivent faire l'objet d'un archivage pour un meilleur suivi.*

REMBOURSEMENT D'UNE ECHEANCE

| INTERVENANTS | TACHES |
|-------------------|---|
| L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - A la date arrêtée pour l'échéance, l'agent de crédit accède au compte du client et s'assure que le montant est effectivement disponible et procède au remboursement. Le compte du client se verra ainsi débité du montant convenu. - Au cas où le solde du compte serait insuffisant pour couvrir toute l'échéance. L'agent de crédit pourra procéder par remboursement partiel. |

REMBOURSEMENT ANTICIPE

| INTERVENANTS | TACHES |
|--------------------------|--|
| [1] LE CLIENT | Avant l'échéance attendue le client peut décider de rembourser par anticipation. Pour cela, il se rend en agence ou informe l'agent de crédit par téléphone pour lui soumettre sa demande. |
| [2] L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - Lorsqu'il est informé par le client du remboursement par anticipation de son échéance. L'agent de crédit s'assure que le solde du compte disponible peut couvrir la totalité de l'échéance. Puis il procède au remboursement de l'échéance en question dans l'application, en sélectionnant l'option remboursement anticipé. - L'opération terminée, il vérifie sur le relevé de compte du client pour s'assurer que le montant de l'échéance a bien été prélevé. |

** Le remboursement par anticipation d'une échéance ou d'un crédit est une opération qui peut occasionner un rabais au niveau des intérêts.*

REMBOURSEMENT PARTIEL

| INTERVENANTS | TACHES |
|------------------|---|
| [1] LE CLIENT | Lorsque le client décide pour une raison d'insuffisance de solde de rembourser une partie de l'échéance attendue, il se rend en agence auprès de l'agent de crédit pour l'informer. |

| [2] L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - Informé de l'incapacité du client à rembourser l'échéance, vérifie le solde du compte du client. Il s'assure que le montant à prélever est disponible sur le compte. A l'échéance attendue, l'agent de crédit réalise l'opération de remboursement à travers le logiciel en sélectionnant l'option remboursement partiel. Le solde résiduel est mis en attente par le système. - lorsque le client effectue un versement sur son compte, l'agent de crédit s'assure que le montant versé est supérieur au solde résiduel de l'échéance puis il procède au recouvrement. |
|--|---|
| REMBOURSEMENT EN RETARD | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - Le remboursement en retard est le paiement d'une qui devrait avoir lieu à une date donnée et qui n'a pas été faite. Cette situation peut se présenter en cas d'insuffisance de solde sur le compte du client ou lorsqu'à une échéance donnée l'agent de crédit omet le prélèvement des échéances. - Pour réaliser cette opération l'agent de crédit devra s'assurer au préalable que les soldes des comptes des clients concernés sont bons. A l'aide du logiciel, il positionne les échéances en activant l'option échéance en retard puis valide l'opération. - Il s'assure que les frais de pénalités du paiement en retard ont bien été prélevés. |
| LE REECHELONNEMENT | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | Après le remboursement d'une ou plusieurs échéances, le client peut décider pour des raisons qui lui sont propre de réduire ou d'allonger la périodicité de ses échéances restantes. Pour cela il se rend en agence et soumet le problème à l'agent de crédit. |
| [2] L'AGENT DE CREDIT | Informé de la modification à apporter, l'agent de crédit procède au rééchelonnement du solde restant et propose un nouvel échéancier au client. |
| <p><i>* Le client est tenu de respecter scrupuleusement les nouvelles échéances auquel cas il se verra imputer de nouvelles pénalités. Dans le cadre du remboursement des crédits en impayé l'institution de microfinance peut procéder par la méthode de refinancement.</i></p> | |

| LE REFINANCEMENT | |
|--|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] CLIENT | Le client qui éprouve des difficultés à rembourser un crédit que l'institution de microfinance lui a accordé, peut solliciter auprès de l'agent de crédit un montant pour la relance de ses activités dans le but de l'aider à épouser sa dette. |
| [2] L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - Il reçoit le client qui sollicite un refinancement pour le remboursement de sa dette antérieure. Il vérifie la solvabilité du client dans la base de données. - Il lui explique les différentes conditions d'octroies et le montant plafond mis en place par l'institution. - Il aide le client à remplir les documents de demande de refinancement qu'il soumet plus tard au comité de crédit pour statut. - Lorsque l'avis est favorable, le montant accordé est débloqué par l'agent de crédit qui informe le client par la suite. |
| [3] CLIENT | Informé par l'agent de crédit, le client se rend en agence pour effectuer son opération. |
| <i>*Les critères de sélection des clients pouvant bénéficier d'un refinancement en vue du remboursement des crédits non soldés sont propre à la politique de relance mise en place par chaque institution.</i> | |
| LES PENALITES PRELEVES SUR ECHEANCES | |
| INTERVENANT | TACHES |
| L'AGENT DE CREDIT | Lorsque la date limite de paiement d'une échéance expire, la structure inflige au client une amende. Le montant de la pénalité sur une échéance est fixé par l'institution de microfinance et peut varier selon le type de crédit et la durée. L'agent de crédit est chargé de veiller à ce que le prélèvement des pénalités soit effectif dans la base de données lors du remboursement de l'échéance. |

GESTION DU GUICHET

| Ouverture du guichet | |
|-------------------------------------|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CHEF D'AGENCE | - Affecte le caissier à un guichet, une agence de microfinance peut avoir plusieurs guichets et caissiers. Pour le faire il se connecte au logiciel au module concerné |
| [2] LE CAISSIER | - Affecté au préalable à un guichet lors du paramétrage, le caissier se connecte à son guichet avec son login et son mot de passe dans le logiciel - Une fois connecté, il pourra alors ouvrir le bordereau de la journée et commencer à faire ses opérations |
| Approvisionnement du guichet | |
| [3] LE CHEF D'AGENCE | - Le chef d'agence en fonction des besoins met à la disposition du caissier de l'argent qui servira à approvisionner le guichet |
| [2] LE CAISSIER | - Reçoit le montant d'approvisionnement, se connecte au guichet et procède au versement à tant qu'opérations diverses en entrée |
| Ouverture de compte | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | - Après création du compte, le client est invité par le chargé clientèle à se rendre au box du caissier pour faire sa première opération muni de son livret d'épargne. |
| [2] LE CAISSIER | - Le caissier récupère le livret et le montant à verser, vérifie l'existence du compte dans la base. - Après le décompte minutieux de la somme, il enregistre l'opération à partir de l'application, imprime le reçu sur lequel il appose sa signature et invite le client à faire de même. - Il renseigne les informations relatives à l'opération qu'il vient de réaliser dans le livret d'épargne. - A la fin de l'opération, le caissier s'assure, que le solde du compte a été |

| | <p>crédité du bon montant, que tous les frais liés à l'ouverture ont bien été prélevés puis il remet le reçu de l'opération et le nouveau livret d'épargne au client.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une copie du reçu de l'opération devra être gardée soigneusement en archive pour le point de la journée. |
|-----------------------------|---|
| Versement sur compte | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Le client qui souhaite faire un dépôt sur son compte, se rend en agence auprès du caissier muni de son livret d'épargne et du montant à verser. |
| [2] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Le caissier reçoit le client, récupère le livret d'épargne et le montant à verser. - Après les vérifications, il fait le dépôt du montant reçu sur le compte du client dans le logiciel et renseigne les détails de l'opération dans le livret d'épargne (date, montant versé, solde du compte). - Il imprime le reçu de l'opération sur lequel il appose sa signature et invite le client à faire autant. - Il lui remettra par la suite le livret et le reçu de l'opération en lui signifiant la disponibilité du montant versé sur le compte. |
| Retrait sur compte | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Le client titulaire d'un compte dans une institution de microfinance qui veut faire un retrait d'espèce sur son compte se rend dans une agence et se présente au guichet muni des documents nécessaires à la réalisation de son opération. |
| [2] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Le caissier reçoit le client qui lui communique le montant du retrait et lui remet son livret d'épargne en plus d'une pièce valable justificatrice de son identité (CNI, passeport etc...). - A l'aide des documents en sa possession il vérifie l'identité du client dans la base. Puis procède à la l'enregistrement de l'opération, imprime le reçu sur lequel il appose sa signature et demande le client à faire de même. - L'opération achevée, il remet le montant demandé, la pièce justificatrice |

| | d'identité, le reçu de l'opération ainsi que le livret d'épargne qu'il a pris soin de remplir au client. |
|---|--|
| <p><i>* Les documents fournis par le client ainsi que ceux édités par le caissier doivent faire l'objet d'un archivage après chaque opération de retrait.</i></p> | |
| Gestion des opérations diverses | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Une opération diverse de guichet est une opération différente des opérations usuelles (dépôts ou retraits sur compte, versement ou retrait tontine...). Une fois enregistrée elle impacte directement le solde du guichet. Par ailleurs, la nature de l'opération diverse peut varier d'une opération à une autre. On en dénombre deux types : les entrées de caisse (approvisionnement coffre-fort ou banque ou les retours en caisse et les sorties de caisse pour les charges de la structure. - Pour une opération diverse quelconque, le caissier devra s'assurer avoir choisi le bon type avant de valider. |
| Versement tontine | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE COLLECTEUR | <ul style="list-style-type: none"> - Après sa journée de collecte, muni des différents documents, le collecteur se rend chez le chargé tontine pour faire le point de l'épargne réalisée. Après vérification et approbation du chargé tontine le collecteur se dirige vers la caisse pour faire son versement. |
| [2] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Le caissier reçoit le collecteur, qui se présente à son box pour un versement tontine. Il récupère le document de synthèse et le montant total de la collecte en plus du montant des carnets vendus, procède au décompte minutieux des différents montants. A partir du logiciel, il enregistre l'opération de versement au nom du collecteur - En cas de vente de carnet, il enregistre une opération diverse d'entrée de caisse - L'opération achevée, il imprime le reçu a deux volets appose sa signature et |

| | invite le collecteur à faire autant et lui remet un volet en guise de justificatif. |
|---|---|
| <p><i>* Le document de synthèse des collectes doit être signé et daté par le collecteur, le chargé tontine, et le caissier. Il doit être joint au reçu de versement de chaque collecteur et gardé précieusement en archive. En cas de différence entre le montant collecté et le montant inscrit sur le document de collecte, le collecteur est tenu pour responsable et fera l'objet d'un remboursement en cas de manque de preuves.</i></p> | |
| Retrait tontine | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE COLLECTEUR | <ul style="list-style-type: none"> - Le collecteur est chargé de prendre le carnet tontine du client qui veut retirer de l'argent en cas d'indisponibilité de celui-ci. Il s'assure que le montant sollicité correspond au nombre de stickers collés. Puis invite le client à patienter pendant la durée du traitement du carnet. |
| [2] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Le client titulaire d'un compte tontine, souhaitant faire un retrait se rend dans une agence muni des documents nécessaires à la réalisation de son opération. - Il indique les pages de carnets concernées par le retrait |
| [3] LE CHARGE TONTINE | <ul style="list-style-type: none"> - Après réception du carnet avec les pages à retirer, il procède aux différentes vérifications : détermine le nombre de stickers par page dans le carnet physique en les confrontant avec celui logiciel. - S'assure que tous les stickers des pages sont effectivement collés dans le logiciel. Il mentionne le montant à retirer par page dans le carnet et indique le montant prélevé comme produit. Avant de faire parvenir le carnet au guichet pour retrait |
| [3] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Après réception du carnet traité, il enregistre l'opération de retrait tontine dans le logiciel en fonction des pages concernées. - Imprime le reçu de l'opération sur lequel il appose sa signature et son cachet avant d'inviter le client à signer à son tour. Il signe également dans le carnet physique, chaque page concernée pour le retrait. - Après cela, il remet au client le montant retiré, le carnet et le reçu de l'opération qu'il vient d'effectuer. <p>Il gardera les reçus en archive pour d'éventuel contrôle en interne.</p> |

* NB : en règle générale une page retirée est considérée comme clause ce qui facilitera la gestion des carnets.

Le processus de traitement d'un carnet peut être assez long dans certains cas de figure. A cet effet il serait préférable que les carnets soient déposés 24H avant le retrait pour éviter tout désagrément vis-à-vis des clients.

Clôture du bordereau

| INTERVENANTS | TACHES |
|----------------------------|---|
| [1] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Le bordereau constitue le journal de caisse. Il permet de retracer toutes les opérations enregistrées au cours de la journée dans la base. La clôture du bordereau est la dernière tâche qu'exécute le caissier avant de quitter son poste puisqu'elle s'avère être une action irréversible. En fin de chaque journée, un rapprochement doit être effectué entre le solde théorique de la caisse (solde à l'ouverture + encaissements – décaissements) et le solde réel compté physiquement dans la caisse. Si un écart apparaît, il convient d'en analyser la cause (erreur due à un écart de rendu de monnaie, vol dans la caisse, erreur de saisie sur la caisse enregistreuse, opération mal enregistrée). Dans certains cas le caissier pourra se référer à la liste des reçus lié aux opérations. - Après vérification de tous ses aspects, le caissier édite l'arrêté de caisse journalier. C'est un document synthèse de toutes les opérations effectuées au guichet au cours d'une journée. Lorsque la clôture du bordereau est effective, le caissier appose sa signature sur l'arrêté de caisse et la remet au comptable pour vérification. |
| [2] LE COMPTABLE | <ul style="list-style-type: none"> - Après vérification des opérations enregistrées au niveau de la comptabilité et en fonction des numéros de pièces liées, le comptable valide le document soumis à son appréciation. Et le remet à son tour au chef d'agence. |
| [3] LE CHEF D'AGENCE | <ul style="list-style-type: none"> - Le chef d'agence après vérification signe l'arrêté de caisse. Il s'assure de la conformité entre le montant versé par le caissier et le solde de clôture inscrit sur l'arrêté de caisse et le remet au caissier pour archivage. |

* L'arrêté de caisse doit faire l'objet d'un archivage quotidien.

| Opérations déplacées | |
|---|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Il se rend à une agence autre que son agence d'origine appartenant à la même structure et manifeste sa volonté d'effectuer une opération - Il définit la nature de l'opération (dépôt ou retrait) et le montant de l'opération - Il présente son livret de compte et une pièce justificatrice d'identité |
| [2] LE CHEF D'AGENCE (OPERATION) | <ul style="list-style-type: none"> - Il reçoit le client avec toutes les pièces justificatrices de son identité, vérifie son appartenance à l'institution de microfinance - Il initie l'opération déplacée en la créant dans l'application - Il informe le chef d'agence du client de l'opération encours |
| [3] LE CHEF D'AGENCE DU CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Suite à l'information donnée par le chef d'agence d'opération, le chef d'agence du client, depuis son agence, vérifie et confirme l'identité du client - Vérifie le solde du compte du client en cas de retrait - Il autorise l'opération à partir du logiciel pour permettre au chef d'agence d'opération de continuer l'opération |
| [4] LE CHEF D'AGENCE (OPERATION) | <ul style="list-style-type: none"> - Il demande au client de se présenter au guichet et ordonne au caissier d'effectuer l'opération dans son guichet |
| [5] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Il reçoit le client avec son livret de compte, une pièce justificatrice d'identité - Il effectue l'opération, remplit le livret de compte puis imprime le reçu sur lequel il signe et demande au client de faire autant - Il garde la souche du reçu et remet une copie au client ainsi que le livret de compte dûment rempli - Il informe le chef d'agence récepteur de l'effectivité de l'opération |
| [6] LE CHEF D'AGENCE (OPERATION) | <ul style="list-style-type: none"> - Il informe à son tour son collègue chef d'agence du client de l'effectivité de l'opération qui procède à la validation de l'opération |

** Une opération déplacée est une opération de caisse (retrait ou dépôt) effectuée par un client dans une agence autre que son agence d'origine. Elle n'est prise en compte que dans les institutions de microfinances ayant au moins deux agences et se fait de façon concertée avec les deux agences impliquées.*

Autorisation de débit

| | |
|----------------------------|---|
| [1] LE CHEF D'AGENCE | <ul style="list-style-type: none"> - Lorsqu'une institution de microfinance exprime le besoin de sécuriser les grosses opérations de retrait ou déblocage de crédit en donnant des autorisations expresses à des utilisateurs pour les faire, elle définit les autorisations de débit. - En possession des plages de montant par utilisateur, le chef d'agence se connecte au logiciel dans le module concerné et crée d'abord les lignes d'autorisation de débit - En fonction de chaque ligne, il définit les différents utilisateurs pouvant effectuer ces opérations |
|----------------------------|---|

Fil d'autorisation de retrait

| | |
|------------------------|--|
| [1] LE CLIENT | <ul style="list-style-type: none"> - Il se présente au guichet et informe le caissier du montant du retrait. Si ce montant de retrait exige une autorisation d'un gestionnaire, autrement dit s'il appartient à une plage d'autorisation de débit. |
| [3] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - En cas de retrait d'une somme importante dans le guichet. Le caissier est interpellé par l'alerte suivante : veiller demander l'autorisation d'un supérieur hiérarchique. - Il informe donc son supérieur |
| [4] LE GESTIONNAIRE | <ul style="list-style-type: none"> - Une fois informée par le caissier, le gestionnaire crée l'opération de retrait dans le fil d'autorisation en la confirmant avec son login et son mot de passe |
| [3] LE CAISSIER | <ul style="list-style-type: none"> - Après création de l'opération de retrait dans le fil d'autorisation par l'utilisateur, le caissier effectue l'enregistrement au guichet. Il imprime le reçu, remplit le livret d'épargne et les remet au client. |

| Fil d'autorisation de déblocage de crédit | |
|--|--|
| [1] L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - Lorsque le montant du crédit est pris en compte dans la liste de déblocages défini au niveau des autorisations de débit autrement dit si le déblocage exige une autorisation d'un gestionnaire. L'agent de crédit est interpellé par l'alerte suivante : veiller demander l'autorisation d'un supérieur hiérarchique. - Il informe donc son supérieur |
| [2] LE GESTIONNAIRE | <ul style="list-style-type: none"> - Une fois informée par l'agent de crédit, le gestionnaire crée l'opération de retrait dans le fil d'autorisation en la confirmant avec son login et son mot de passe. |
| [3] L'AGENT DE CREDIT | <ul style="list-style-type: none"> - Après création de l'opération de déblocage de crédit dans le fil d'autorisation par l'utilisateur, l'agent de crédit exécute l'opération de déblocage. |
| <p><i>** Elle consiste à donner l'autorisation à un utilisateur d'accorder des opérations de retrait ou déblocage des crédits d'un certains montants. Ces opérations se définissent sous forme de plages. Elle a pour but de sécuriser les grosses opérations.</i></p> | |

GESTION DE LA COMPTABILITE

| Ouverture d'une journée comptable | |
|-----------------------------------|--|
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE COMPTABLE | <ul style="list-style-type: none"> - La journée comptable est une composante de l'exercice comptable. Toutes les données recueillies durant une journée comptable doivent être enregistrées et traitées avant la clôture de cette journée. Elle facilite le suivi de l'exercice comptable afin d'aboutir aux états financiers. - L'ouverture d'une journée comptable se fait exclusivement par le comptable c'est la première tâche qu'il exécute. Une fois connecté au logiciel, le comptable s'assure de la fermeture effective des journées antérieures puis procède à l'ouverture de la nouvelle journée. |
| Saisie d'une pièce comptable | |
| INTERVENANTS | TACHES |
| [1] LE COMPTABLE | <ul style="list-style-type: none"> - La pièce comptable sert de base pour l'enregistrement d'une écriture comptable. Dans le domaine de la microfinance, les reçus des opérations (retraits, dépôts), les factures, les chèques entre autres constituent les pièces comptables. - Pour enregistrer une écriture comptable, le comptable doit s'assurer au préalable que toutes les pièces (reçus) liées aux opérations effectuées au cours de la journée concernée ont bien été enregistrées. Puis, il procède à leur validation de manière chronologique. - A la fin de l'enregistrement il s'assure de l'équilibre des écritures de la journée. En cas de déséquilibre, il vérifie les pièces à problème et procède à leur correction. - Les pièces comptables physiques feront l'objet d'un archivage en fin d'enregistrement |
| Clôture d'une journée comptable | |
| INTERVENANTS | TACHES |

| | |
|---|---|
| [1] LE COMPTABLE | <ul style="list-style-type: none">- Avant la clôture d'une journée, il faudra s'assurer de la fermeture de tous les bordereaux de guichet.- Le comptable s'assure de l'enregistrement effectif de toutes les pièces comptables de la journée. Le solde des lignes enregistrées au débit doivent être égale au solde de celles enregistrées au crédit. En cas d'écritures déséquilibrées une recherche est nécessaire pour corriger.- Une fois la vérification achevée, le comptable peut alors procéder à la clôture de la journée. |
| <i>* Seul le comptable dispose d'aptitudes requises pour rouvrir une journée clôturée pour y apporter des aménagements.</i> | |