**Descriptifs des process de l’IMF**

Ce document liste les processus critiques pour l’IMF et décrit les processus cibles qui seront mis à jour dans le cadre du projet.

Table des matières

[1 Les process opérationnels 2](#_Toc536609463)

[1.1 Gestion des prospects 2](#_Toc536609464)

[1.2 Adhésion d’un client ou d’un groupe 2](#_Toc536609465)

[1.3 Mise à jour des informations d’un client ou d’un groupe 2](#_Toc536609466)

[1.4 Ouverture d’un compte d’épargne 3](#_Toc536609467)

[1.5 Dépôt sur compte d’épargne 3](#_Toc536609468)

[1.6 Retrait sur compte d’épargne 3](#_Toc536609469)

[1.7 Consultation des comptes (historique des opérations, solde, ...) 4](#_Toc536609470)

[1.8 Demande de crédit 4](#_Toc536609471)

[1.9 Approbation/rejet de crédit 4](#_Toc536609472)

[1.10 Décaissement du crédit 5](#_Toc536609473)

[1.11 Remboursement de crédit 5](#_Toc536609474)

[1.12 Recouvrement d’un crédit en impayé 5](#_Toc536609475)

[1.13 Autres produits 6](#_Toc536609476)

[1.14 Gestion des opérations déplacées (inter agences) 6](#_Toc536609477)

[1.15 Gestion des transferts 7](#_Toc536609478)

[2 Autres process 7](#_Toc536609479)

[2.1 Compta / finance 7](#_Toc536609480)

[2.2 Contrôle 7](#_Toc536609481)

[2.3 Reporting 8](#_Toc536609482)

[2.4 Management 8](#_Toc536609483)

# Les process opérationnels

## Gestion des prospects

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible : améliorations / changements souhaités |
| Où ? Sur le terrain, en agence, … |  |  |
| Comment ? Formulaire papier, ... |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client, …. |  |  |
| Preuve du client ? Reçu, fiche signée, …. |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Adhésion d’un client ou d’un groupe

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? Formulaire papier, photo, docs scannés, empreintes digitales …. |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de l’adhésion du client ? Reçu, fiche signée, …. |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Mise à jour des informations d’un client ou d’un groupe

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? Formulaire papier, photo, docs scannés, empreintes digitales …. |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Preuve de l’adhésion du client ? Reçu, fiche signée, …. |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Ouverture d’un compte d’épargne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? Formulaire papier, photo, docs scannés, empreintes digitales …. |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de l’ouverture pour le client ? Reçu, fiche signée, …. |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Dépôt sur compte d’épargne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? Formulaire papier, photo, docs scannés, empreintes digitales …. |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Retrait sur compte d’épargne

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Consultation des comptes (historique des opérations, solde, ...)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? Relevé de compte, accès au compte en ligne, SMS pull et push, … |  |  |
| Par qui ? Client, caissier, agent de crédit, …. |  |  |

## Demande de crédit

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? Formulaire papier, analyse dans le SIG, …. |  |  |
| Par qui ? |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Format de la demande : papier, édition SIG, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Approbation/rejet de crédit

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Comment ? Format papier, dans le SIG, …. |  |  |
| Par qui ? |  |  |
| Preuve ? |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Décaissement du crédit

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |
| Information au client de la disponibilité de son crédit au décaissement : sur le terrain, téléphone, SMS, … |  |  |

## Remboursement de crédit

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |
| Information de rappel au client de ses échéances |  |  |

## Recouvrement d’un crédit en impayé

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment informer le client ? |  |  |
| Comment recouvrer ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |
| Information de rappel au client de ses échéances |  |  |

## Autres produits

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Quels produits ? paiement de facture, recharge, … |  |  |
| Où ? Sur le terrain, en agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, …. |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Gestion des opérations déplacées (inter agences)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Quelles opérations ? |  |  |
| Où ? En agence |  |  |
| Comment ? |  |  |
| Par qui ? |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

## Gestion des transferts

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Quelles opérations ? transfert entre les comptes du même client, avec un autre client de l’IMF, sur un porte-monnaie électronique, … |  |  |
| Où ? En agence, chez un agent tiers …. |  |  |
| Comment ? |  |  |
| Par qui ? |  |  |
| Comment l’intégrer dans le SIG ? |  |  |
| Par qui ? Caissier, agent de crédit, client …. |  |  |
| Preuve de la transaction : reçu papier manuel, bordereau SIG, SMS, … |  |  |
| Contrôles / Niveau de validation ? |  |  |

# Autres process

## Compta / finance

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Conformité du plan comptable avec les normes comptables nationales |  |  |
| Intégration automatique des opérations (épargne, crédit, …) dans la comptabilité générale et analytique |  |  |
| Editions des états financiers et des ratios prudentiels au format exigé par les autorités : manuel, automatique dans le SIG ? |  |  |

## Contrôle

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Disponibilité des informations pour l’auto contrôle |  |  |
| Disponibilité des informations pour le contrôle hiérarchique |  |  |
| Disponibilité des informations pour le contrôle interne |  |  |
| Disponibilité des informations pour le contrôle externe |  |  |
| Disponibilité des informations pour les autorités de contrôle |  |  |

## Reporting

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Système actuel | Système cible |
| Consolidation des bases au siège : manuelle, automatique ? |  |  |
| Filtres disponibles dans les rapports selon périmètre (siège / agence / point de service), date, agent de crédit, produit, … |  |  |
| Export des rapports du SIG : format, contenu, … |  |  |

## Management

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Poste | Activités à suivre | Indicateurs |
| Directeur Général |  |  |
| Chef d’agence |  |  |
| DAF |  |  |
| Responsable des opérations |  |  |
| Agents de crédit |  |  |
| Agents de collecte |  |  |
| Contrôleur interne |  |  |
| Responsable informatique |  |  |
| Responsable RH |  |  |

L’organigramme de l’institution peut être joint en annexe.