République Gabonaise

Union-Travail-Justice



BP: 13519

Tel: 066-17-29-02

Email: esgis.gabon@esgis.org



Mieux que ce que vous imaginez

Tel:

RAPPORT DE STAGE

EN VUE DE L'OPTENTION DE LA LICENCE PROFESIONNELLE

Option: Banque Finance et Assurance

7

THEME:

L'ANALYSE DU PROCESSUS DE REGULARISATION DES COMPTES DU TRANSFERT RIA DANS UN ETABLISSEMENT DE MICROFINANCE : CAS DE LA REGIONALE D'EPARGNE ET DE CREDIT DU GABON

Présenté par :

Mlle DJIRE Aminata

Sous la direction de :

Encadreur Pédagogique:

M. GUIMBIGA Stevy

Encadreur Professionnel:

M. Paul Auguste NYEMECK

Comptable la Régionale Gabon

Enseignant à l'ESGIS-GABON

Session Décembre 2025

DEDICACE

Nous dédions ce travail à toute notre famille, pour la patience, l'amour et les nombreux sacrifices consentis pour nos études. Que notre réussite soit à l'expression de notre gratitude.

REMERCIEMENTS

Nous n'aurons pas pu réaliser ce travail sans l'aide des personnes précieuses. De ce fait, nos remerciements vont à l'endroit :

- De Monsieur Jacques TENDAR KOFFI ADOMAYAKPO, Directeur exécutif de l'École Supérieure de Gestion d'Informatique et des sciences;
- De Monsieur Paul NYEMECK, Notre encadreur pédagogique. Qui nous épaulé, conseillé.
- De Monsieur NGOUYAMSA Mohamed Sankara, Chef d'agence VIP de la Régionale, pour l'aide apportée durant la recherche de ce stage.
- De Madame Aureille Joline YEKPA, La directrice de la Régionale pour la confiance accordée lors de la mise en stage au sein de la structure dont elle a la charge;
- De Monsieur GUIMBIGA Stevy et Madame WENDJEL, pour leur contribution à travers les nombreuses explications et préceptes transmis tout au long de ce stage;
- De l'ensemble du personnel du siège social et de l'agence VIP pour l'accueil chaleureux, les conseils et l'encadrement qui a été substantiel dans notre apprentissage;
- De Maman AOUA et Sandra Edna MEYE EPS BADJIMBA qui m'ont soutenu inconditionnellement dans mes études.

Qu'ils trouvent ici l'expression de ma reconnaissance.

LISTES DES TABLEAUX

Tableau N°1: Fiche d'identification de la REGIONALE

Tableau N°2: Profil du poste

Tableau n°3 : Questions du guide d'entretien administrés à l'entreprise

Tableau n°4: Présentation des résultats de l'observation

Tableau n°5 : Présentation des résultats du guide d'entretien

Tableau n°6: Remarques et Suggestions

LISTES DES SIGLES

SIGLES	SIGNIFICATIONS		
RIA	Remittance in Africa (service de transfert d'argent)		
BEAC	Banque des États de l'Afrique		
BGD	Banque Gabonaise de Développement		
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest		
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale		
IRPP	Impôts sur le revenu des personnes		
IS	Impôts sur les sociétés		
PCEC	Pieces de caisse entrée/sortie comptabilisée		
T) (A	T		
TVA	Taxes sur valeur ajoutée		
CA	Chiffre d'affaires		
UA UA	Omme u ananes		

LISTES DES FIGURES

AVANT-PROPOS

L'École Supérieur de Gestion D'Informatique et des sciences (ESGIS) créée en 1994(BENIN), 2005 au (TOGO) et 2012 (GABON), est un établissement privé d'enseignement supérieur à finalité professionnelle. **Aucune entrée de table des matières n'a été trouvée.**

Pour cadrer avec les exigences du monde du travail et s'inscrire comme étant l'industrie de l'innovation et de la compétence, l'École Supérieur de Gestion d'Informatique et des Sciences, offre aux nombreux étudiants des formations initiales et continues en Licence et Master dans les domaines suivants :

- Logistique et transport;
- Marketing et Communication;
- Qualité, Sécurité, Hygiène et Environnement ;
- Gestion des Ressources Humaines;
- Comptabilité Contrôle Audit ;
- Banque Finance et Assurance ;
- Droit des Affaires et Fiscalités ;
- Management International;
- Informatique Réseau et Télécommunication.

Elle bénéficie également d'une autorisation de Ministère de l'Enseignement Supérieur de la république gabonaise portant le N°634 et bénéficie d'une accréditation CAMES (Conseil Africain et Malgache de l'Enseignement Supérieur).

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE LA STRUCTURE ET DEROU DU STAGE	
CHAPITRE 1 : Présentation de la Structure	, o
Section 1 : Historique et Offres de Services	3
Section 2 : Organisation et fonctionnement de la structure	5
CHAPITRE 2 : DEROULEMENT DU STAGE	10
Section 1 : Présentation du cadre d'accueil	10
Section 2 : Taches effectuées	11
DEUXIEME PARTIE : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE	14
CHAPITRE 3 : Revue de la littérature et méthodologie de la recherche	15
Section 1 : Approche définitionnelle et cadre théorique	15
Section 2 : Démarche méthodique	17
Chapitre 4 : PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET SUGGEST	ΓΙΟΝS 20
Section 1 : Présentation des résultats	20

INTRODUCTION GENERALE

De nombreuses petites activités, généralement commerciale ont toujours existés. Ces activités étaient développées par des micro-entreprises à d'énormes difficultés ou à l'impossibilité d'accès au financement, ce qui constituait un frein à leur développement. Le capital nécessaire leur a longtemps fait défaut du fait d'un manque de garantie ; de plus, les risques liés à la nature de leur activité décourageaient les banques commerciales. C'est dans ce contexte que les institutions de microfinance qui s'intéresse à ce type de clientèle ont vu le jour.

Dans un contexte marque par la mondialisation et l'essor des migrations, les transferts d'argent constituent un canal privilégié de soutien financier pour de nombreuses familles. Ils jouent un rôle essentiel dans l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires et participent indirectement au développement économique des pays récipiendaires.

Parmi les principaux opérateurs de transfert d'argent, RIA Money Transfer occupe une place de choix grâce à sa rapidité, son accessibilité et la confiance qu'il inspire auprès des usagers. Au Gabon, la Régionale d'Épargne et de Crédit s'est positionnée comme un acteur clé dans la distribution de ce service, en permettant aux clients d'envoyer et de recevoir des fonds via son réseau.

Cependant, la gestion de ces opérations ne se limite pas uniquement à l'exécution des transferts. Elle implique également un processus de régularisation visant à garantir la conformité, la transparence et la fiabilité des transactions. Ce processus revêt une importance capitale dans la prévention des erreurs comptables, la sécurisation des opérations et le respect des normes réglementaires en vigueur.

C'est dans cette optique que s'inscrit ce travail, qui se propose d'analyser le processus de régularisation du transfert RIA au sein de la Régionale Gabon, afin de mettre en lumière ses forces, ses limites et les perspectives d'amélioration.

Dans quelle mesure le processus régularisation du transfert RIA au sein de la Régionale Gabon est-il efficace, et quelles améliorations peuvent être envisagées pour renforcer sa fiabilité et sa performance ?

L'intérêt porté à cette activité de l'établissement en particulier n'est pas sans importance dans la mesure ou il nous permettra d'avoir une idée plus claire et une meilleure approche du monde de la microfinance dans la gestion du transferts Ria.

Les recherches et l'analyse menées durant notre stage autour de cette problématique, nous permettrons d'apporter une réponse à cette question dans notre rapport.

PREMIERE PARTIE: PRESENTATION DE LA STRUCTURE ET DEROULEMENT DU STAGE

Nous présentons l'historique et les services offerts en section 1. Puis nous mettons en évidence l'organisation et le fonctionnement de la structure en section 2.

Section 1 : Historique et Offres de Services

1-1 HISTORIQUE

1-1-1 Création

La régionale d'épargne et de crédit également appelé la régionale, implantée en 2016 à Libreville et agréé par décision n°265/CI/15/CNC. Elle intervient dans le domaine de la microfinance autrement dit elle offre des services financiers aux particuliers et aux entreprises.

Bien intégrée dans le contexte local malgré le faible taux de popularité et son absence à l'intérieur du pays, elle privilégie l'écoute, la disponibilité et la proximité.

Aujourd'hui, avec son implantation au Gabon, elle compte en plus de ses 41 agences au Cameroun, 5 agences supplémentaires à Libreville, notamment à l'avenue de Cointet au 3ème arrondissement de LIBREVILLE non loin de la mairie (pour ce qui est du siège sociale), à Petit paris, au Pk11, à Agondjé dans la commune d'AKANDA et à OWENDO.

La régionale d'épargne et de crédit du Gabon est donc comme tout établissement de crédit obligatoirement constituée sous forme de personne morale. La Régionale Gabon a ouvert ses portes en Mai 2016 sous l'agrément COBAC numéro 265/CI/15/CNC obtenu le 30 Avril 2016 pour exercer dans ce secteur d'activité. Quant à sa forme sociale proprement dite, elle est constituée sous forme de S.A avec conseil d'administration qui se tient trois fois par an. Elle est totalement indépendante des agences du Cameroun et possède donc son propre capital social qui s'élève aujourd'hui à 500.000.000 FCFA (cinq cent millions).

Dans le secteur public, La Régionale Gabon est un partenaire important de l'État car depuis 2018 elle s'est vu confier le paiement des salaires de plus de 2000 fonctionnaires ainsi que ceux de la main-d'œuvre non permanente.

Dans le secteur privé, nous fûmes un partenaire de la société AVERDA dans la domiciliation des présidents de 1000 employés.

Actuellement, nous travaillons avec de grandes entreprises telles que SGS, CICIMAF, PRIMA SÉCURITÉ, SABA BTP, Hôtel le Cristal, etc.

1.1.2 Cadre juridique

Raison sociale	La REGIONALE d'épargne et de crédit	
Forme juridique	Société Anonyme (SA)	
Activité	Octroie de crédit, collecte d'épargne et services de microfinance	
Capital	500000000 FCFA (capital social au Gabon)	
Numéro statistique		
RCCM		
Adresse	Avenue de cointet, Libreville, Gabon	
Compagnies partenaires	SGS, CICIMAF, PRIMA SECURITE, SABA BTP, Hôtel le Cristal, etc	

1.1.3 Localisation

La direction générale de la régionale d'Épargne et de crédit encore appelée VIP, est situé à l'avenue de cointet en face de l'Institut des Techniques Avancées (ITA). Elle compte à ce jour quatre agences à savoir : celle de petit paris situé au carrefour centenaire net à l'immeuble orange, celle d'Agondje située en face de la station totale ; Une autre au Pk11 située après la boulangerie et celle d'Owendo située juste à cote de blé doré en dessous d'auto-école.

1-2 OFFRES DE SERVICES

1-2-1 Produits et services

On regroupe sous le terme de micro finance tous les produits et services financiers conçus pour un public exclu des circuits bancaires traditionnels. La micro finance permet ainsi une réinsertion sociale et bancaire en permettant à des personnes socialement vulnérables de bénéficier d'un crédit productif, d'une solution d'épargne.

Ces produits sont adaptés au public visé sans réel équivalent dans le monde bancaire traditionnel.

Parmi les produits et services de la régionale d'Épargne et de Crédit nous avons :

❖ PRODUITS D'EPARGNE

Épargne simple;

Épargne junior; Épargne association / entreprise Épargne fonctionnaire **❖ PRODUITS DE CREDIT** Crédit à consommation; Crédit rentrée scolaire : Crédits faciles : Crédits confort: Crédit aux PME; Découvert; **❖** SERVICES Mandat quick; Ria transfert; Airtel money: Retraits et versement déplacés : Escompte chèques; Unités Edan

Section 2 : Organisation et fonctionnement de la structure

2-1-Organisation

L'organigramme qui résume les postes de l'entité est présenté en annexe 1.

2-2- Fonctionnement

L'entreprise est un peu comme un organisme vivant, dont la survie nécessite une bonne coordination des organes qui le composent. En effet, l'entreprise ne peut fonctionner que si les taches à accomplir sont reparties de façon précise et si le rôle de chacun dans l'entreprise est clairement déterminé. Ainsi nous pourrons donc avoir :

La Direction Générale

La direction générale dirige la société et la représente vis à-vis des tiers. Elle exerce ses pouvoirs dans la limite de l'objet social de la société et sous la réserve de ceux que la loi attribue aux assemblées d'actionnaires et au conseil d'administration. Elle définit les objectifs, prévoit les actions à accomplir, contrôle leur réalisation et prend des mesures correctives. La Direction Générale est composée d'une Directrice Générale, d'un Directeur Général Adjoint/Directeur Administratif et Financier et d'une secrétaire particulière.

> Le Service markéting et commercial

Le service markéting a en effet pour mission d'assurer la cohérence et l'adéquation entre l'offre produits/services à la clientèle et de susciter l'intérêt des cibles pour donner envie d'en savoir plus et donc d'acheter un produit ou un service de l'entreprise. Il doit donc avoir une parfaite connaissance des clients de l'entreprise afin d'anticiper les besoins des consommateurs tout en gardant l'œil sur les pratiques concurrentes.

Le service commercial a pour missions de rechercher les besoins des clients afin d'y répondre de la meilleure des façons, de vendre les produits et services de l'entreprise dont il dépend, et aussi de gérer son portefeuille client, tout en prenant de ses prospects.

> Le service risque et recouvrement

Le rôle du responsable du service risque et recouvrement est de prendre en charge la mise en place et du pilotage du dispositif global de gestion des risques et des engagements de la banque, d'identifier les clients qui n'ont pas respectés les délais de paiement et qui sont donc redevables d'une certaine somme d'argent envers l'entreprise pour laquelle il travaille. Après avoir identifié les clients redevables, il met en place plusieurs moyens pour parvenir à solder les factures en attente. Les missions du chargé de recouvrement sont variées. Il s'occupe de l'identification des litiges commerciaux et réalise un fichier client où il constate les retards de paiement. Après analyse des retards de paiement, il a pour mission de solliciter par téléphone tous les clients redevables afin

d'essayer de comprendre à quoi ce délai de paiement est dû et trouver une solution à l'amiable adaptée pour solder la dette.

Le service de la trésorerie et opération (STO)

C'est un organe essentiel à la structure car la mission principale de la trésorerie est de fluidifier, fiabiliser et sécuriser les flux de trésorerie.

La trésorerie est au centre de la préoccupation de la microfinance, elle en est le cœur stratégique pour la gestion des risques.

Les missions d'un trésorier sont les suivantes :

Gestion des flux et des soldes

Assurer la solvabilité de l'entreprise dans le but de disposer de liquidité pour financer les projets et assurer la couverture des besoins de l'entreprise.

Contrôler les flux financiers.

Gérer, anticiper et sécuriser les flux de trésorerie

• Budget et prévisions de trésorerie

Déterminer le budget de trésorerie en collaboration et supervision des autres services pour évaluer les besoins de trésorerie afin de solliciter ou non les partenaires extérieurs (Banque, Maison Mère)

- Reporting mensuel et hebdomadaire des flux
- Financements d'investissements et Refinancements
- Gestion des relations bancaires

➤ Le Service Comptable

Sous la supervision du STO et de la direction générale, assure la tenue de la comptabilité, il est responsable aussi du calcul des charges ainsi que des produits réalisés et l'élaboration des déclarations fiscales et sociales. Il a un regard sur l'ensemble des comptes de l'établissement et peut régulariser la situation d'un compte si ce compte possède une anomalie. Grâce à son travail, les dirigeants ont un aperçu de la santé financière de la microfinance et obtiennent une meilleure visibilité de son patrimoine.

Le Service Contrôle et Audit

Son objectif est double : assurer la protection, la sauvegarde du patrimoine et la qualité de l'information ; assurer la conformité par rapport aux lois et aux règlements, et

également d'assurer l'application des instructions de la direction en vue d'améliorer les performances de l'entreprise. Il comporte trois objectifs principaux :

- Protéger et sauvegarder le patrimoine de l'entreprise et assurer la qualité des informations
- Veiller à la conformité de l'entreprise par rapport à la législation
- Contrôler la bonne application des instructions de la direction

Il est également très important pour la comptabilité, car il doit s'assurer qu'elle est complète et conforme aux règles et aux principes comptables.

Sans système de contrôle interne, l'entreprise s'expose aux risques de fraude et aux erreurs. En effet, si des informations ont mal été renseignées suite à une erreur humaine, les décisions prises par la direction s'appuient sur des résultats biaisés.

➤ Le Conseil d'Administration

C'est l'ensemble des personnes morales et physiques qui administrent la structure. Il définit la stratégie de l'entreprise, détermine son mode de fonctionnement et veille aux intérêts de l'entreprise et de ses actionnaires.

> Le service gestion

Dirigé par la chef d'agence, l'équipe de gestionnaires s'occupe de gérer les clients. C'est lui qui a la charge d'ouvrir les comptes et de satisfaire les différents besoins de la clientèle.

> L'environnement de la régionale

Le développement d'une entreprise est influencé par son environnement, l'environnement ici se définit comme l'ensemble de tous les éléments externes susceptibles d'avoir un impact sur l'entreprise.

Les clients

Un client est une personne physique ou morale qui achète un bien ou une prestation de service à une entreprise en contrepartie d'un paiement. La régionale est d'abord une microfinance de deuxième catégorie qui fait dans la collecte d'épargne et accorde des crédits aux tiers. En d'autres termes, elle est spécialisée dans la commercialisation des produits et services bancaires.

Les différents clients de notre entreprise sont : les particuliers, les professionnels, les commerçants, les salariés, les associations, les fonctionnaires, les retraités CNSS, les PME/PMI.

> Les partenaires

Un partenaire est une personne, un groupe, une collectivité ou une entité avec laquelle on s'associe ou on s'allie pour réaliser une action commune dans une affaire, une entreprise, une négociation ou un projet. Les principaux partenaires de la régionale sont : FINANCIA CAPITAL, AIRTEL GABON : pour l'achat et vente d'unités au grand public et de vente de crédit aux agrégateurs, ORABANK, BICIG, BGFI BANK, BVMAC, LA REGIONALE CAMEROUN S.A.

Les relations avec l'État

En tant qu'acteurs économiques, les institutions financières ont des obligations vis-àvis de l'État. En effet, la relation entre une institution financière et l'État est généralement liée à la conformité réglementaire, à la participation aux politiques monétaires, à la gestion des finances publiques et à la stabilité financière. La Régionale d'Épargne et de Crédit du Gabon est soumise à la réglementation COBAC et exerce sous la tutelle de cette dernière. Ainsi, elle paye des impôts et taxes, déclare ses salariés à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale et paie les cotisations sociales et patronales.

> Les concurrents

Les concurrents sont les entreprises exerçant la même activité et offrant des produits et services plus ou moins similaires. Cette concurrence peut être qualifiée de directe car ces entreprises proposent les mêmes services. Les principaux concurrents de la régionale sont : LOXIA, FINAM, EDG, EXPRESS-UNION.

Les agences

Hormis le siège social agence principale ou VIP, il y'a un petit détachement des petites agences qui assurent la continuité des activités de la microfinance afin de la faire connaître un peu plus.

CHAPITRE 2: DEROULEMENT DU STAGE

Le présent chapitre conduit à la description de notre période de stage, tout en mettant en évidence la présentation du cadre d'accueil (section 1) puis, des différentes taches que nous avons effectuées au sein de la structure (section 2).

Section 1 : Présentation du cadre d'accueil

Dans cette section, nous présentons l'organisation de l'agence VIP et ses différentes missions.

1-1-Organisation

1-1-1-Le service d'affectation

Dans le cadre de notre stage, nous fumes très bien accueillis par toute l'équipe afin de faciliter notre intégration, nous avons été affectés au services comptabilité des opérations sous la responsabilité de M. GUIBIMGA Stevy et Mme WENDJEL Pauline qui ont eu la lourde tâche de nous apprendre les bases et les pratiques de la comptabilité bancaire, principalement celle de la REGIONALE d'Epargne et Crédit. Nous avons également reçu les précieux enseignements du chef d'agence du VIP M. NGOUYAMSA Mohamed Sankara.

Ce service est sous la supervision de la trésorerie (STO) et rattaché aux différentes caisses.

1-2-LES MISSIONS

La comptabilité des opérations enregistre chaque jour de façon chronologique tous décaissements et encaissements, toutes dépenses de frais de fonctionnement engendrés. En fin de période elle détermine et analyse le cout du risque et un certain nombre de charge et de produits n'ayant pas fait l'objet d'encaissement ou de décaissement dans une période déterminée. C'est un processus qui consiste à enregistrer, classer et résumer les événements.

Le service comptabilité a plusieurs missions notamment :

- L'enregistrement de toutes les opérations financières sur la plateforme Delta-Bank:
 il s'agit d'enregistrer chronologiquement dans le logiciel toutes les informations
 relatives aux comptes des clients, aux transactions, aux dépenses et aux
 approvisionnements en liquidités.
- La gestion de la clientèle : il s'agit de gérer la relation entre l'établissement et sa clientèle.
- La déclaration fiscale et sociale : il s'agit de déclarer la liasse fiscale qui contient l'ensemble des documents comptables de l'entreprise.
- Le traitement des salaires par Airtel Money : il s'agit de positionner et de virer les salaires des clients se trouvant en provinces ou en incapacité de se rendre dans l'une des agences.
- La régularisation des comptes : il s'agit d'ajuster les soldes des comptes.

- Le traitement des frais liés aux dossiers de demande de crédit : il s'agit de prélever les frais liés aux dossiers constitutifs des demandes de crédits.
- La gestion des stocks et des approvisionnements de fournitures : il s'agit de s'assurer que la structure dispose en permanence de fournitures pour ses besoins opérationnels.
- La gestion des immobilisations : il s'agit de veiller à l'entretien et aux écritures d'amortissement des immobilisations qui entrent dans le patrimoine de l'entreprise.
- L'archivage des pièces comptables : il s'agit de classer et conserver toutes les pièces comptables pendant une durée de dix ans.

Ils enregistrent et analysent les transactions financières de l'institution. Ils préparent aussi les états financiers, suivent les budgets, garantissent la conformité aux normes comptables et la transparence financière. Leurs actions permettent la prise de décisions éclairées.

Section 2 : Taches effectuées

Dans cette section, nous présentons les activités exercées et les difficultés rencontrés à la REGIONALE.

2-1-Rappel des activités

Notre stage nous a permis non seulement de voir mais aussi de pratiquer plusieurs taches liées au métier.

Dans notre service toutes écritures se passent d'abord à la main avant de les passer en machine sur le logiciel (Delta Bank) qui va attribuer un numéro de lot pour chaque écriture comptable, ceci facilite la recherche, ensuite les pièces sont vérifiées et cachetées par le chef de service et enfin le chef comptable valide les dites écritures.

Les différentes tâches exercées pendant notre stage sont les suivantes :

- Répondre au téléphone ;
- Faire signer des dérogations ;
- Rangement et classification des document ;
- Dénombrement, classification et vérification des pièces de caisses : bordereau de versement, cheque, etc.;
- Pointage des pièces comptable: consiste à vérifier la réciprocité entre les montants au débit et au crédit. Nous avons procédé par la méthode de pointage par élimination succincte des montants au débit et au crédit. Le pointage est très important car il permet de détecter les erreurs de saisie, des doublons et les omissions.
- Faire des rapprochements bancaires des opérations passantes par BGFI Gabon
- Rapprochement du compte « transfert RIA » à Orabank

- Régularisation des comptes de passage; les envois et paiement des mandats ne se font pas directement sur delta bank ce n'est qu'en fin de journée que les caissières versent virtuellement dans le logiciel cet argent dans des comptes de passage "384" ou "'382" soit débit pour des envois ou au crédit pour des paiements. Étant donné que ces comptes doivent toujours être au chef de caisse (service STO) est charge de faire la régularisation en vidant les comptes mentionnés en créditant le compte '560" à Orabank (transfert RIA) pour tous les envois la journée des 4 agences ou en le débitant pour des paiements des mandats. Ensuite un mail est envoyé à ladite banque pour qu'elle passe les écritures susvisées dans notre compte ouvert dans sa comptabilité. Enfin, chef comptable validera les opérations.
- Sortie des historiques client;
- Analyse des remboursement cash collatéral;
- Actualisation des fichiers fonctionnaires payés via Airtel money et classer par province;
- Pointage du fichier fonctionnaire (environ 2000) en comparaison avec le fichier des virements reçus par solde pour la régularisation. Les virements reçus par erreur sont extournés et renvoyé à la solde; les nouveaux clients verront leurs comptes créés et leurs émoluments positionnés dans les comptes.
- Établissement des pièces comptables à savoir :
 - Retrait et versement déplacé (étant donné que les structures sont liées entre la maison mère au Cameroun et la filiale que nous sommes, un client au Gabon peut librement retirer ou verser de l'argent dans son compte basé au Cameroun et vice vice-versa. Pour cela, la structure fait une demande de vérification du compte du client, si les fonds sont disponibles depuis le pays où est basé son compte avant d'effectuer l'opération demandée. Cette transaction coûte des frais au client (2% de la somme) lorsqu'il s'agit d'un retrait et ses frais sont partagés équitablement entre la maison mère et la filiale), approvisionnement des comptes et des différentes caisses, fiche taxi, virement de salaire ou de prime reçu, frais de virement, vente de devises (euros), chèques reçus et émis, remboursement cash collatéral, Saisie des ordres de virement et frais, saisie des extournes (salaire, prime etc.).
- La prospection : elle consiste pour les agents commerciaux de rechercher de nouveau clients. Généralement le but est d'établir un lien direct avec des clients potentiels.

2-2-Les difficultés rencontrées

Au cours de mon stage a la Regionale, j'ai été confrontée à certaines difficultés qui ont parfois freine le bon déroulement de mes missions. Tout d'abord, l'insuffisance d'outils

informatiques limitait l'efficacité du travail et ralentissait l'exécution de certaines tâches. À cela s'ajoutait la faiblesse de la connexion Internet, qui retardait le traitement des transferts ainsi que des différentes transactions réalisées au quotidien. J'ai également constaté que la Régionale Gabon ne dispose pas de carte bancaire, ce qui réduit la diversité des services proposés aux clients et crée parfois un manque de compétitivité face aux autres établissements financiers. Dans certains cas, ce sont même les clients eux-mêmes qui tentaient d'apporter leur aide pour contourner ces limites, ce qui met en évidence la nécessité pour l'institution de renforcer ses outils et d'élargir son offre de services. De plus, à titre personnel, nous aurions souhaité qu'une petite prime de transport soit octroyée aux stagiaires pour permettre à ces derniers ne rejoindre facilement le lieu d'affectation pour le stage.

DEUXIEME PARTIE : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE

CHAPITRE 3: Revue de la littérature et méthodologie de la recherche.

Dans ce chapitre nous aborderons l'approche définitionnelle (section 1) et une démarche méthodologique sera traitée dans (la section 2).

Section 1 : Approche définitionnelle et cadre théorique

Le cadre théorique de notre étude a pour but de ressortir l'ensemble des aspects théoriques liés au transfert RIA.

1-1-Définitions des concepts

> Transfert RIA

Le transfert RIA est un service international de transfert d'argent permettant aux particuliers d'envoyer et de recevoir des fonds de manière rapide et sécurisée, sans nécessairement posséder de compte bancaire.

C'est aussi une solution de transfert de fonds accessibles à travers un réseau d'agences partenaires et d'opérateurs agréés.

Les acteurs

Les personnes soumises au transfert RIA sont :

- Les émetteurs : les personnes qui envoient l'argent
- Les bénéficiaires : les personnes qui reçoivent des fonds
- Les partenaires agréés : institutions financières, banques, sociétés de transfert et agences de proximité qui distribuent le transfert RIA, notamment ORABANK.

LA Régularisation du transfert RIA

La régularisation du transfert RIA désigne l'ensemble des règles et procédures qui encadrent les opérations de transfert d'argent, afin d'assurer leur conformité légale et règlementaire. Elle repose principalement sur :

• L'identification des clients (KYC) : chaque expéditeur et bénéficiaire doit présenter une

Pièce d'identité valide, conformément aux directives des autorités financières.

- La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB/FT) : les transferts dépassant certains seuils doivent être déclarés et signalés en cas de suspicion (GAFI, 2012).
- Les limites et plafonds : dans plusieurs

Pays, la banque centrale fixe des plafonds de montant par transfert afin de mieux contrôler les flux financiers.

• La transparence : RIA doit informer les clients sur les frais appliques, les taux de change et les délais de paiement.

1-2 Cadre théorique et conceptuel

Le transfert d'argent international est étudié dans la littérature comme un mécanisme de remises migratoires (rémittences), c'est-à- dire des envois de fonds effectués par des travailleurs expatriés à destination de leurs familles dans leur pays d'origine (Banque mondiale, 2023). Ces flux constituent une source essentielle de revenus pour de nombreux ménages et participent au financement de la consommation, de l'éducation, de la santé et parfois de l'investissement.

Au plan conceptuel, le transfert RIA à la Régionale peut être appréhendé à travers trois dimensions :

- L'émetteur : la personne qui envoie de l'argent, généralement depuis l'étranger, pour soutenir ses proches.
- L'operateur : la Régionale, en tant que partenaire de RIA, qui assure la mise à disposition rapide, sécurisée et réglementée des fonds.
- Le bénéficiaire : le client récepteur qui retire l'argent et l'utilise pour subvenir à ses besoins quotidiens.

Sur le plan réglementaire, le transfert RIA à la Régionale est soumis aux dispositions de la Banque des États de l'Afrique Centrale (BEAC) relatives aux transferts de fonds, ainsi qu'aux normes internationales de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) (GAFI, 2012). Ces règles imposent notamment :

- L'identification des clients (procédure KYC),
- La déclaration des opérations dépassant certains seuils,
- La transparence sur les frais et les taux appliqués.

En résume, le cadre théorique met en évidence le rôle économique et social des transferts RIA, tandis que le cadre conceptuel précise les acteurs et mécanismes impliqués, le tout encadre par une règlementation financière stricte.

Section 2 : Démarche méthodique

2-1-Méthodes et techniques d'enquêtes

Il existe deux méthodes de recherche qui définissent le choix des techniques de collecte de données :

- Méthodes de recherche qualitatives
- Méthodes de recherche quantitatives

2-1-1 Méthode qualitative

Les recherches qualitatives se définissent comme tout type de recherche qui conduit à des résultats produits ni par procédures statistiques ni par d'autres moyens de quantification.

Ces recherches ont l'avantage, contrairement aux recherches quantitatives, d'explorer les interactions entre les personnes ainsi que leur mode de fonctionnement. Elles permettent également d'extraire les sentiments, les émotions, les comportements et les expériences personnelles des individus. Les méthodes qualitatives peuvent revêtir plusieurs formes. Dans le cas présent, nous avons opté des entretiens individuels. Cette méthodologie offre un accès privilégié à l'expérience des acteurs et permet de saisir en profondeur le point de vue des répondants. Elle laisse également une grande liberté d'expression aux répondants, ce qui permet de collecter une grande quantité d'information, riches et variées. Il conviendra néanmoins d'établir un guide d'entretien au préalable pour couvrir les différentes réflexions de la thématique et cadrer un minimum les discussions. Ce cadre général ne doit toutefois pas être contraignant et imposer un ordre prédéfini aux questions. Il sert à orienter les discussions et assure que tous les sujets soient couverts durant l'entretien. Les données sont ainsi coproduites par le chercheur et son interlocuteur. Dès lors, cette méthode nous semblait être la plus pertinente pour caractériser l'environnement des comptables aujourd'hui et répondre à nos objectifs de recherche, au sein de LA REGIONALE.

2-1-2 Méthode quantitative

La méthode quantitative consiste à étudier les données d'enquêtes que nous avons recueillies auprès de notre population cible, pour les traduire sous forme de résultat. Ces résultats nous emmènent à formuler des interprétations. Cette méthode s'appuie sur l'usage d'un logiciel d'enquête et d'analyse de données : Sphinx. Ce logiciel met en évidence les questions fermées (notamment, « oui » ou « non »), les questions textes afin

de recueillir l'observation personnelle des répondants quant à la question posée, les questions fermées échelle offrent la possibilité au répondant d'effectuer plus d'un choix selon les critères définis par la question.

En l'espèce, le thème de notre étude intitulé « L'analyse de processus de régularisation du transfert Ria » sera traité par les méthodes qualitatives et quantitatives.

2-2-Echantillons et traitement des données

Les techniques de collecte des données présentent les moyens utilisés pour avoir les informations. Il existe plusieurs techniques de collecte de données en sciences humaines, à savoir :

- Les techniques de données qualitatives ;
- Les techniques de données quantitatives.

En effet, pour traiter notre thématique nous nous appuyons sur les techniques de collectes des données ci-après :

- L'observation;
- L'entretien;
- La recherche documentaire.

L'observation

L'observation consiste à collecter les données du terrain en utilisant divers supports sans intervenir de manière significative sur le terrain. Cette étape nous permet de prendre connaissance et de comprendre l'organisation existante de CRC.

L'observation physique a porté sur la façon dont les pièces justificatives sont réceptionnées, classées ou produites.

L'entretien

Les techniques d'entretien peuvent être dites passives lorsqu'elles n'ont pas d'influence ou très peu sur la situation à étudier. On retiendra l'entretien direct.

Ici, il y'a de nombreuses questions courtes, précises et enchaînées. Le chercheur contrôle l'entretien. Les réponses aux questions posées sont principalement oui/non. Les entretiens peuvent être réalisés face à face, par téléphone ou internet. Les supports sont textuels ou oraux.

Par cette technique, nous avons posés des questions sur le processus du transfert Ria, la provenance d'argent dans le compte RIA et sa régularisation aux personnelles du service comptable et celui de la caisse.

Les questions posées au cours de notre entretien sont résumées dans le guide d'application ci - après :

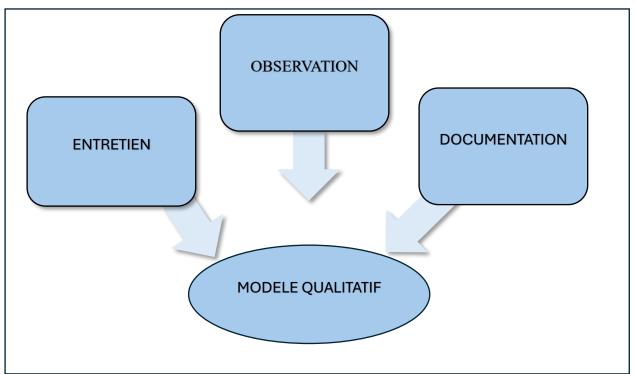
N°	QUESTIONS	REPONSES
1	Qui s'occupe du transfert RIA dans votre entreprise?	
2	Depuis quand votre établissement propose-t-il le service RIA ?	
	Quels logiciels ou plateformes utilisez-vous pour gérer	
3	les opérations RIA ?	
4	Comment traitez-vous les réclamations des liées à RIA ?	
5	Quels sont les documents exigés pour une opération RIA ?	
6	Quelle est la procédure pour effectuer un transfert RIA ?	
7	Quel est le volume moyen des transactions RIA par jour ?	
	Avez-vous des suggestions pour améliorer l'efficacité du service	
8	RIA dans toutes les agences de la Régionale ?	

Source: Auteur

Recherche documentaire

La documentation a conduit à demander les statuts de la société. La lecture des statuts nous a permis de connaître d'abord le type de société, ensuite l'objet, enfin la structure organisationnelle de la Régionale.

Schéma n°1 : Modèle d'analyse qualitative



Source: Auteur

Chapitre 4: PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET SUGGESTIONS

Dans ce chapitre, nous procédons à la présentation de l'analyse de nos résultats en section 1. Puis, nous déclinons en section 2 le bilan et proposons des suggestions afin de contribuer à l'essor d'une structure en pleine croissance notamment la REGIONALE.

Section 1 : Présentation des résultats