



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Développer les produits/services
bancaires et la clientèle**

**Sous-Processus : Piloter et coordonner l'activité des
agences**

**Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation**

Référence : PRO EXP 001
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 1 / 7

Objectif et champs d'application

Le processus « Piloter et coordonner l'activité de la Direction de l'Exploitation » a pour mission de définir les différentes règles et étapes relatives au pilotage et à la coordination de l'activité de la Direction de l'Exploitation de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI)

Ce processus se subdivise en quatre (04) grandes étapes à savoir :

- Définition des objectifs de la Direction de l'Exploitation ;
- Évaluation des objectifs définis par la Direction ;
- Réalisation des différents arrêts des agences du réseau ;
- Réalisation des visites d'appui aux agences du réseau.

Objectifs du contrôle interne

- Assurer le pilotage optimal des agences et du centre d'affaires de la BDU-CI
- Garantir l'exécution correcte budgétaire des agences et du centre d'affaires de la BDU-CI
- Garantir la performance de l'activité du réseau d'agences et du centre d'affaires de la BDU-CI
- Assurer le suivi et l'accompagnement des agences et du centre d'affaires en difficultés de la BDU-CI

Rôles et responsabilités

Direction Générale :

Sous la responsabilité du Conseil d'Administration, elle a en charge de :

- convoquer la séance de validation du budget de la Direction de l'Exploitation ;
- Vérifier et valider la cohérence du projet du budget de la Direction de l'Exploitation ;
- Valider le budget de la Direction de l'Exploitation ;

Direction de l'Exploitation

Sous la responsabilité de la Direction Générale, elle a en charge de :

- convoquer la séance d'arbitrage relative au budget de la Direction de l'Exploitation ;
- convoquer la réunion d'exploitation ;
- Vérifier et valider la conformité des données du projet de budget de la Direction de l'Exploitation par rapport à la performance globale du réseau d'agences et du centre d'affaires ;
- Vérifier et valider le niveau d'évolution de l'activité de chaque agence et centre d'affaires sur la base des données de réalisations reçues par rapport au budget validé ;
- Vérifier la conformité et signer le procès-verbal de la réunion d'exploitation ;
- Valider le projet du budget de la Direction de l'Exploitation ;
- Effectuer la mise en œuvre des mesures correctives arrêtées lors des réunions d'exploitation ;
- Présenter l'état d'avancement des plans d'actions lors de la réunion d'exploitation.



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Développer les produits/services
bancaires et la clientèle**

**Sous-Processus : Piloter et coordonner l'activité des
agences**

**Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation**

Référence : PRO EXP 001
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 2 / 7

Chef de Service Réseau et Particuliers

Sous la responsabilité du Directeur de l'Exploitation, il a en charge de :

- Procéder à la compilation des données des arrêtés et des données d'exécution budgétaire des agences ;
- Élaborer un projet de budget des agences ;
- Assurer le secrétariat de la séance d'arbitrage relative au budget des agences ;
- Rédiger le procès-verbal d'élaboration du budget des agences ;
- Elaborer une demande d'autorisation de visite d'agence ;
- Effectuer la visite de l'agence et mener des investigations conformément au diagnostic de l'agence réalisé (visitée) ;
- Elaborer un rapport de mission mettant en évidence les différents constats à la suite de la visite d'agence.

Chef de Service Centre d'Affaires

Sous la responsabilité du Directeur de l'Exploitation, il a en charge de :

- Procéder à la compilation des données des arrêtés et des données d'exécution budgétaire du Centre d'affaires ;
- Élaborer un projet de budget du Centre d'affaires ;
- Assurer le secrétariat de la séance d'arbitrage relative au budget du Centre d'affaires ;
- Rédiger le procès-verbal d'élaboration du budget du Centre d'affaires ;

Responsable du Marché particuliers et professionnels / Responsable du Marché PME / Chef de zone

Sous la responsabilité du Chef du Service Réseau et Particuliers, il a en charge de :

- Vérifier la conformité de l'état d'avancement des plans d'actions ;
- Vérifier et valider le rapport de mission.

Chef d'Agence

Sous la responsabilité du Chef de Service Réseau d'Agence, il a en charge de :

- Vérifier la cohérence des données des arrêtés et des données d'exécution budgétaire des agences aux chiffres réalisés par son agence sur la période donnée ;
- Proposer une stratégie pour la réalisation du budget de l'agence.

Sigles et Définitions

➤ Définitions

- **Budget d'agence/centre d'affaires** : Document récapitulatif des emplois et ressources prévisionnelles de l'agence/centre d'affaires devant être exécutés sur un exercice, ou une période définie.
- **Procès-verbal** : Document résumant les discussions, les commentaires et les actions au cours d'une réunion formelle.



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Développer les produits/services
bancaires et la clientèle**

**Sous-Processus : Piloter et coordonner l'activité des
agences**

**Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation**

Référence : PRO EXP 001
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 3 / 7

- **Compilation de données** : action de rassembler les données de réalisation des agences/centre d'affaires et de les transformer en un format permettant de réaliser des analyses budgétaires et de faciliter l'élaboration du budget.
- **Séance d'arbitrage** : séance au cours de laquelle les différents participants procèdent à une délibération, aboutissant à une prise de décision sur un cas précis, en l'espèce l'élaboration de budget des agences/centre d'affaires.

➤ **Sigles**

- BDU-CI : Banque de l'Union Côte d'Ivoire
- CA : Chef d'Agence
- CSRP : Chef de Service Réseau et des Particuliers
- CSCA : Chef de Service du Centre d'Affaires
- DEx : Directeur de l'Exploitation
- CG : Contrôleur de Gestion
- DG : Directeur Général
- DGA : Directeur Général Adjoint
- RMPP : Responsable du Marché particuliers et professionnels
- PV : Procès-verbal

Sommaire de la procédure

I. Réception des objectifs par agences et élaboration du plan d'action	5
1. Réception des budgets des agences	5
2. Elaboration du plan d'action commercial et la répartition du budget à l'équipe commerciale	5
II. Evaluation des objectifs définis par agence	5
1. Evaluation des données d'exécution budgétaire des agences	5
2. Suivi des plans d'actions	6
III. Réalisation des différents arrêtés des agences	6



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Développer les produits/services
bancaires et la clientèle**

**Sous-Processus : Piloter et coordonner l'activité des
agences**

**Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation**

Référence : PRO EXP 001
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 4 / 7

Références / Règles de gestion

➤ Documents de références

– N / A

➤ Règles de gestion

- Au sein de la Banque de l'Union Côte d'Ivoire (BDU-CI), les réunions d'exploitation doivent se tenir de façon hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle. A cette réunion, doivent participer les membres de la Direction de l'Exploitation.
- L'évaluation des objectifs définis par agence/Centre d'Affaires doit se faire de façon mensuelle et trimestrielle lors des réunions d'exploitation.
- Au cours des réunions d'exploitation, des plans de suivi d'agence doivent être adoptés dans le cadre du suivi des agences du réseau en difficultés.

yl



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Développer les produits/services
bancaires et la clientèle**

**Sous-Processus : Piloter et coordonner l'activité des
agences**

**Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation**

Référence : PRO EXP 001
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 5 / 7

Narratif de la procédure

PRO EXP 001	Piloter et coordonner l'activité des agences	CA, CSRP, CSCA, RMPP, DEx, DG, DGA, Membres de la séance d'arbitrage, Membres de la séance de validation, Membres de la réunion d'exploitation, RPE
-------------	--	---

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
I. Réception des objectifs par agences et élaboration du plan d'action		
1. Réception des budgets des agences		
Chef de Service Réseau et Particuliers (CSRP)	- Transmettre le budget commercial défini par la DEx et validé par la DG après répartition à chaque agence par mail	Tableau de données d'exécution
2. Elaboration du plan d'action commercial et la répartition du budget à l'équipe commerciale		
CA	- Recevoir le budget de l'agence par email du CSRP - Élaborer le plan d'action commercial et la répartition du budget à l'équipe commerciale - Transmettre les documents au CSRP avec en copie la DEx	Plan d'action commercial Tableau de données d'exécution budgétaire des agences
CSRP	- Recevoir le plan d'action commerciale et la répartition du budget à l'équipe commerciale - C1 : S'assurer de la cohérence du plan d'action et de la bonne répartition du budget ➤ Si correction à apporter, transmettre au CA pour corriger le plan d'action commercial ➤ Si conforme, valider avec la DE, le plan d'action commerciale et la répartition du budget à l'équipe commerciale - Transmettre le plan d'action commerciale et la répartition du budget à l'équipe commerciale à l'agence pour mise en exécution action.	Projet de budget de l'agence
II. Evaluation des objectifs définis par agence		
1. Evaluation des données d'exécution budgétaire des agences		

YH



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

**Processus : Développer les produits/services
bancaires et la clientèle**

**Sous-Processus : Piloter et coordonner l'activité des
agences**

**Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation**

Référence : PRO EXP 001
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 6 / 7

Acteurs	Descriptions des tâches	Documents et interfaces
CA	<ul style="list-style-type: none">Se connecter sur flash report pour l'extraction des réalisations de la période définie ;Etablir le rapport d'exécution budgétaire de la périodeTransmettre le rapport d'exécution budgétaire au CSRP pour revue et validation	Rapport d'exécution budgétaire de la période
CSRP	<ul style="list-style-type: none">Recevoir le rapport d'exécution budgétaire de la périodeProcéder à une consolidation des données à transmettre à la DEAnalyser et présenter la consolidation au Comité d'InformationTenir les réunions hebdomadaires	Rapport d'exécution budgétaire de la période
2. <u>Suivi des plans d'actions</u>		
CSRP	<ul style="list-style-type: none">Lors de la réunion d'exploitation mensuelle présenter l'état d'avancement des plans d'actions avec l'ensemble des équipes commercialesCommuniquer les recommandations à chaque agence	Etat d'avancement des plans d'action
III. <u>Réalisation des différents arrêtés des agences</u>		
	<i>Cette étape se déroule conformément à la PRO. Traiter les opérations de caisses (retrait, versement, arrêtés, etc.)</i>	

Annexes / Enregistrements

- Budget des agences
- Données de réalisations des agences
- Proposition du budget des agences
- PV d'élaboration du budget des agences
- PV de réunion d'exploitation
- Tableau de données d'exécution budgétaire des agences

Liste des ampliations

N°	Structures	Date	Visa	Observations
01				
02				

g



BDU - CI
LA BANQUE DE L'UNION

Processus : Développer les produits/services
bancaires et la clientèle

Sous-Processus : Piloter et coordonner l'activité des
agences

Pilote et Co-pilote du processus : Direction de
l'Exploitation

Référence : PRO EXP 001
N° de version : 1
Date d'émission : Juillet 2024
Page : 7 / 7

Liste des modifications

N°	Nature de la modification	Date	Chapitre ou page concerné (e)	Observations
01				
02				

Rédigé par : Direction de
l'Exploitation

Date : Juillet 2024

Signature : SRP

Yankodjo

Validé par : *Comité Proc.*

Date : *Septembre 2024*

Signature :

[Signature]

Approuvé par :

Date :

Signature :

[Signature]

