

REPUBLIQUE DU BENIN

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique



UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES
ET DE GESTION



Mémoire présenté en vue de l'obtention des crédits associés au diplôme de

LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE DE GESTION

Option : GESTION

Spécialité : Comptabilité Audit et Contrôle de Gestion

THEME :

**ANALYSE DU PROCESSUS DE
COMPTABILISATION DES OPERATIONS DE
VERSEMENT ET DE REMBOURSEMENT AU
DEPARTEMENT Caisse Nationale d'Epargne
du BENIN**

Présenté par :

S. C. Urbain ATHINDEHOU & Elisé EGBLECADJA

Sous la Direction de :

Tuteur de Stage :

Mr. Ismaël BAGNAN
Chef Centre au département Caisse
Nationale d'Epargne du BENIN

Directeur de Mémoire :

Dr Maxime Jean-Claude
HOUNYOVI
Enseignant chercheur à la FASEG

Année Académique : 2014-2015

AVERTISSEMENT

*LA FACULTE DES SCIENCES
ECONOMIQUES ET DE GESTION
(FASEG) N'ENTEND DONNER
AUCUNE APPROBATION NI
IMPROBATION AUX OPINIONS
EMISES DANS CE MEMOIRE. CES
OPINIONS DOIVENT ETRE
CONSIDEREES COMME PROPRES A
LEURS AUTEURS.*

DEDICACE

A

- ✓ *Mon oncle **Jonas ATINDEHOU** et sa famille, pour tous les efforts consentis à ma formation.*

Sèna Côme Urbain ATHINDEHOU

DEDICACE

Je dédie principalement ce mémoire à :

*Mon Père **Salanon EGBLECADJA** pour son amour, sa tendresse et son dévouement ;*

*Ma Mère **Delphine DOVONOU**, qui malgré tout, s'est battu pour l'édification de mon avenir,*

Tous mes frères et sœurs auprès de qui et avec qui j'ai reçu tout l'amour dont j'avais besoin.

Elisé EGBLECADJA

REMERCIEMENT

Le présent travail a connu son heureux aboutissement grâce à la participation effective et soutenue de diverses personnes.

A travers ce mémoire, nous souhaiterions témoigner nos sincères sentiments de gratitude :

- ✓ *A l'**Eternel Dieu Tout Puissant** pour ses bienfaits ;*
- ✓ *A monsieur **Charlemagne IGUE**, Doyen de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université d'Abomey Calavi pour sa gouvernance dans notre formation ;*
- ✓ *Au Docteur **Maxime Jean-Claude HOUNYOVI**, Enseignant à la FASEG pour avoir dirigé ce mémoire ;*
- ✓ *A messieurs les **membres du jury** pour avoir accepté apprécier ce travail ;*
- ✓ *A tous les enseignants de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion ;*
- ✓ *A notre tuteur de stage Monsieur **Ismaël BAGNAN**, chef centre au département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN, pour sa contribution dans la réalisation de ce travail ;*
- ✓ *A monsieur **Gildas SORBI**, pour sa contribution dans la réalisation de ce travail ;*
- ✓ *A monsieur **Clément ADODEME**, pour sa contribution à la réalisation de ce travail ;*
- ✓ *A monsieur **Narcisse ADANDE**, Chef Comptable au département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN, pour sa contribution à la réalisation de ce travail ;*
- ✓ *A tout le personnel du département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN ;*
- ✓ *A **Jonas ATINDEHOU**, mon oncle ;*
- ✓ *Enfin, à tous ceux qui nous ont, soutenu pour la réalisation de ce mémoire. Trouvez ici l'expression de notre profonde gratitude.*

Les Auteurs

LISTE DES SIGLES

AOF : Afrique Occidentale Française

BHB : Banque de l'Habitat du Bénin

CA : Conseil d'Administration

CB : Commission Bancaire

CCP : Centre des Chèques Postaux

CE : Caisse d'Epargne

CED : Caisse d'Epargne de Dakar

CED : Caisse d'Epargne du Dahomey

CEB : Caisse d'Epargne du Bénin

CM : Conseil des Ministres

CNE : Caisse Nationale d'Epargne

CNSS : Caisse Nationale de Sécurité Sociale

DACI : Direction de l'Audit et du Contrôle Interne

DFC : Direction Financière et Comptable

DG : Direction Générale

DGPB : Direction Générale de la Poste du Bénin

DPF : Direction Poste Finance

FNR : Fonds National de Retraite

IGE : Inspection Générale d'Etat

LPB : La Poste du Bénin

MCTN : Ministre de la Communication et des Technologies Nouvelles

ME : Ministre d'Etat

MEF : Ministre de l'Economie et des Finances

OEC : Ordre des Experts Comptables

OPT : Offices des Postes et Télécommunications

PEL-Poste : Plan Épargne Logement de la Poste

SA : Société Anonyme

SASC : Section Administration et Suivi des Comptes

SCCI : Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts

SECBP : Section Exploitation et Comptabilité des Bureaux de Poste

SSCCI : Section Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts

TRP : Taxe sur Remboursement Précoce

UEMOA : Union Économique et Monétaire Ouest Africaine

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°1: Récapitulation des conditions d'accès au produit Epargne Ordinaire	7
Tableau N°2 : Récapitulation des clauses et leurs codes	19
Tableau N°3 : Tableau de bord sur l'étude : « Analyse du processus de comptabilisation	38
Tableau N°4 : Analyse de l'étape n°1 du processus de comptabilisation des opérations :	48
Tableau N°5: Analyse de l'étape n°2 du processus de comptabilisation des opérations :	49
Tableau N°6 : Analyse de l'étape n°3 du processus de comptabilisation des opérations :	50
Tableau N°7 : Analyse de l'étape n°5 du processus de comptabilisation des opérations:	51
Tableau N°8 : Analyse de l'étape n°6 du processus de comptabilisation des opérations :	52
Tableau N°9 : Analyse de l'étape n°8 du processus de comptabilisation des opérations :	53
Tableau N°10 : Analyse de l'étape n°8 du processus de comptabilisation des opérations :	54
Tableau N°11 : Analyse de l'étape n°9 du processus de comptabilisation des opérations :	55
Tableau N°12 : Analyse de l'étape n°10 du processus de comptabilisation des opérations : ..	56
Tableau N°13 : Analyse de l'étape n°11 du processus de comptabilisation des opérations : ..	57
Tableau N°14 : Analyse de l'étape n°12 du processus de comptabilisation des opérations : ..	58

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET DEROULEMENT DU STAGE	3
Section 1: Présentation de la CNE et structure organisationnelle	4
Section2 : Déroulement du stage, inventaire des problèmes, problématique et intérêt de l'étude	17
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE	26
Section1 : Revue de littérature.....	27
Section 2 : Méthodologie de recherche	35
CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS, VERIFICATION DES HYPOTHESES ET APPROCHES DE SOLUTION	39
Section 1 : Présentation et analyse des résultats.....	40
Section 2 : Interprétation, synthèse des résultats et approches de solution	59
CONCLUSION	64
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	66
ANNEXES	68
TABLE DES MATIERES	70

RESUME :

La présente étude est consacrée à l'amélioration du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE. Elle nous a permis de mieux comprendre le fonctionnement des activités au département CNE en particulier au service comptabilité. Ainsi à travers les résultats de nos recherches, nous avons eu des informations relatives aux objectifs spécifiques fixés que sont : Identifier les différentes étapes que connaît le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, apprécier comment sont, respectées les normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, si elles existent, apprécier l'effet de l'usage du système informatique sur la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE. Ces résultats nous ont permis de vérifier nos hypothèses formulées. Il ressort après analyse de ces résultats que le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement est confronté à beaucoup de risques en particulier aux risques, inhérent et de non contrôle. Ce dernier dispose de nombreuses étapes qui malheureusement se révèlent être inefficaces grâce au non-respect des différentes normes régissant chacune d'elles. Par ailleurs, l'usage du système informatique au département CNE, a d'effet négatif sur l'enregistrement des informations comptables. Mais pour que le département CNE puisse rendre efficace son processus de comptabilisation dans la perspective d'une bonne gestion, quelques suggestions ont été formulées. En effet, le département CNE doit :

- ✓ Mettre en œuvre au service comptabilité, un système efficace de contrôle interne pour assurer la bonne marche des activités.
- ✓ Doter le service comptabilité de groupes électrogènes et de panneaux solaires, afin de permettre à temps l'impression des informations comptables en cas de coupure.
- ✓ Se plaindre auprès de la DG, afin d'amener la DACI à faire son travail.
- ✓ Doit veiller à l'application des sanctions.

Mots clés : Processus comptable, comptabilité, comptable, comptabilité commerciale, compte, opération, système d'information comptable, système de traitement de l'information.

INTRODUCTION

En Afrique et plus précisément dans les pays en voie de développement, les institutions financières détiennent une place importante dans la lutte contre la pauvreté qui, de nos jours constitue une préoccupation majeure. Au nombre de ces institutions financières telles que : les Banques, les compagnies d'assurance et les institutions de micro finance qui collectent des ressources financières, figure la Caisse Nationale d'Epargne qui est une structure de la Poste du Bénin SA et un département de la Direction Poste Finance, participe énormément à la collecte de l'épargne sur toute l'étendue du territoire national. Elle a pour mission de contribuer à la réduction de la pauvreté en offrant aux personnes à faible revenu, des services financiers adaptés à leurs besoins. Grâce à la densité de son réseau de collecte d'épargne à travers ses agences commerciales, la Caisse Nationale d'Epargne a su mobiliser ces dernières années, une épargne considérable.

Par ailleurs, avec le nombre de comptes clients que possède la CNE au niveau de toutes ses agences commerciales, elle est supposée gérer d'importantes opérations de versements et de remboursements. Mais malheureusement on constate ces derniers temps que la CNE se trouve entravée par des obstacles qui minent l'évolution normale de ses activités. Pour donc juguler cela et assurer sa pérennité, la CNE doit obligatoirement revoir la stratégie de gestion des opérations effectuées. C'est dans cette suite d'idée que nous dégagons la question centrale suivante :

« Analyse du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE »

Nous avons organisé le présent mémoire en trois grands chapitres à savoir :

- Le premier intitulé cadre institutionnelle de l'étude
- Le deuxième décrit le cadre théorique de l'étude et la méthodologie de recherche
- Enfin le troisième récapitule la présentation et l'analyse des résultats, puis la vérification des hypothèses et les recommandations.

CHAPITRE I

**CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET
DEROULEMENT DU STAGE**

Dans ce chapitre, il sera question de la présentation de la CNE, de sa structure organisationnelle, du déroulement de stage, des inventaires des problèmes, de la problématique et de l'intérêt de l'étude

Section 1: Présentation de la CNE et structure organisationnelle

Dans cette section il sera question de présenter d'une part l'historique, les missions et les objectifs de la CNE et d'autre part les activités et moyens d'action de la CNE.

Paragraphe 1: Présentation de la CNE

Dans ce paragraphe, nous exposerons d'abord l'historique et ensuite les missions et objectifs de la CNE.

A-Historique ,mission et objectifs

1-Historique

La Caisse Nationale d'Epargne (CNE) a été implantée en Afrique Occidentale Française (AOF) par l'arrêté du 30 Septembre 1922.

Le même arrêté a consacré la création de la Caisse d'Epargne de Dakar. Cette dernière était la Direction Générale de toutes les Caisses d'Epargne des autres pays de l'AOF.

La vague d'accessions à l'indépendance dans l'espace AOF a permis à chaque pays membre de se doter de sa Caisse d'Epargne. C'est donc ainsi que fut créée le 1^{er} Janvier 1960 par la loi organique n°59-40 du 31 Décembre 1959 la Caisse d'Epargne du Dahomey (CED). Elle deviendra la Caisse d'Epargne du Bénin le 30 Novembre 1973, et par la suite la Caisse Nationale d'Epargne le 30 Décembre 1975 grâce à une résolution prise par le Conseil d'Administration.

Du fait de cette loi organique n°59-40 du 31 Décembre 1959 la CNE est désormais dotée aussi bien de l'autonomie financière que de la personnalité civile, elle est donc classée comme étant un établissement à statut spécial par le Conseil des Ministres des autorités de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

Elle est administrativement incorporée à l'ex Office des Postes et Télécommunications (OPT), jouissant ainsi de ses infrastructures et de son personnel.

Cependant, en 1990 la loi n°90-018 du 27 Juillet 1990 portant réglementation des activités bancaires au Bénin, la commission bancaire de l'UEMOA a fait injonction à la CNE de se conformer aux règlements bancaires en se retirant ainsi de la tutelle de l'ex OPT avant le 30 Juin 1994 au risque de perdre son statut d'établissement financier.

La CNE, n'ayant pu se conformer aux nouvelles réglementations et ce, malgré l'avertissement de la Commission Bancaire et du délai de six mois qui lui a été accordé, le gouvernement Béninois a finalement opté pour un statut de caisse d'épargne postale par le décret n°95-197 du 11 juillet 1995 portant intégration de la CNE à l'OPT. Ainsi, l'arrêté N°682/MFE/DGTCP/BMC du 23 Août 1999 a retiré l'agrément d'Etablissement Financier à la CNE au Bénin.

En Mars 2001, l'Etat Béninois, dans le souci de rentabiliser l'OPT et de le transformer en une entité économique viable, initie un projet de scission qui est devenu effectif grâce au décret N°2004-365 du 28 Juin 2004 portant création de La Poste du Bénin SA et approbation de ses statuts. Cette scission a pour but de permettre à l'Etat Béninois d'assainir la gestion de l'Office et de désengager. Suite à cette scission, la CNE s'est retrouvée sous la tutelle de La Poste du Bénin SA.

Aujourd'hui, selon la décision N°103/LPB/DG du 29 juillet 2009 portant organisation des services centraux de LPB-SA, la CNE est un service financier de la Poste placée sous l'autorité de la Direction Poste Finance (DPF).

2-Missions et Objectifs

La CNE est un démembrement de la Direction Poste Finance. Elle a pour mission d'assurer la sécurité, de faire fructifier les fonds qu'elle collecte auprès de sa clientèle.

Aussi, l'objectif poursuivi par la CNE est de mieux se positionner et d'acquérir une grande part du marché Béninois au point de vue collecte d'épargne, ainsi elle offre des services financiers de proximité tels que : les versements et les remboursements.

Au nombre de ces objectifs, on peut citer :

- Le découragement de la thésaurisation ;
- La satisfaction au développement économique et social ;
- La réalisation d'actions sociales.

B- Activités et moyens d'action

Ici, nous présenterons d'abord les activités et ensuite les moyens mis à la disposition de la CNE.

1- Activités

La Caisse Nationale d'Epargne (CNE) a été créée dans le but de mobiliser et de rentabiliser, les fonds recueillis auprès du public. Pour ce faire, elle offre à sa clientèle les produits traditionnels suivants :

- ❖ Epargne Ordinaire
- ❖ Epargne Tontine
- ❖ Epargne Retraite

A ces produits traditionnels s'ajoutent d'autres produits à caractère un peu particulier tels que :

- ❖ PEL-Poste
- ❖ Poste Solidarité

L'épargne ordinaire :

C'est une épargne à vue matérialisée par l'utilisation d'un livret. Le client peut faire des versements dans son compte en vue de constituer une épargne consistante et aussi solliciter des opérations de remboursement en cas de besoin urgent. L'épargne ordinaire est segmentée en trois :

Epargne ordinaire « bienvenue bébé » pour les enfants de 0 à 5 ans ;

Epargne ordinaire « junior » 6ans à 18 ans ;

Epargne ordinaire « senior » pour toute personne âgée de plus de 18 ans et les personnes morales.

Le taux de rémunération est de 3.5% net d'impôt. Pour l'épargne bienvenue bébé et junior ils bénéficient d'un point sur le taux d'intérêt s'il n'y a pas de retrait jusqu'à la fin des tranches d'âge.

**Analyse du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement
au département Caisse Nationale d'Épargne du BENIN**

L'ouverture du compte se fait de façon instantanée avec un minimum de 5000FCFA et une pièce d'identité. Pour l'épargne bébé et junior il faut joindre les copies d'extrait de naissance des enfants.

L'intérêt de ce produit épargne pour le client se situe au niveau de la liquidité, la rémunération et la sécurité des fonds.

Le tableau N°1 ci-dessous permet d'avoir un aperçu sur les conditions d'accès au produit Epargne Ordinaire :

Tableau N°1: Récapitulation des conditions d'accès au produit Epargne Ordinaire

Rubriques	Personnes éligibles et tranches d'âge	Montant minimum	Pièces à fournir
Epargne ordinaire « Bienvenue bébé »	Enfants âgés de : 01 jour à 05 ans	5500FCFA	-Un extrait d'acte de naissance -Une pièce d'identité du parent ou du tuteur ou donateur -Une fiche de demande de livret n°2 dûment remplie par le client.
L'épargne ordinaire « Junior »	Personnes physiques âgées de : 06 ans à 18 ans	5500FCFA	Idem que pour l'épargne « Bienvenu bébé »
L'épargne ordinaire « Senior »	-Personnes physiques âgées de plus de 18ans -Personnes morales	5500FCFA	-Une pièce d'identité -Un acte constitutif pour les associations et ONG -Une fiche de demande de livret n°1 dûment remplie par le client, pour les personnes physiques et une fiche de demande de livret n°3 pour les personnes morales.

L'épargne tontine :

L'épargne tontine est un produit de la CNE qui a été lancé en 1994 et qui consiste en la mise en place de cotisations périodiques (journalières, hebdomadaires, et mensuelles) qui permettent aux clients de se constituer un capital en vue de la réalisation d'un projet ou d'un

investissement à court terme. La durée minimale du contrat de l'épargne tontine est de 12 mois et aucun remboursement partiel n'est autorisé avant le terme de ce contrat. Le taux d'intérêt est de 3,75% net d'impôt et ce produit est offert à toutes les personnes physiques y compris les mineurs sous l'administration légale de leurs parents ou tuteurs.

Une pénalité de 5000 francs CFA est appliquée aux clients désireux de se faire rembourser avant la durée minimale prévue.

Les conditions de souscription sont les suivantes :

Un montant minimum de 2000 francs CFA ;

Une pièce d'identité ;

Deux photos facultatives ;

Une fiche de tontine dûment remplie par le client ;

L'intérêt du produit épargne tontine pour le client se situe au niveau de la sécurité et la rémunération des dépôts pour le client contrairement aux tontines traditionnelles, de l'inexistence de frais de gestion et de la disponibilité des fonds à la fin de la tontine.

L'épargne retraite :

C'est un produit d'épargne et de prévoyance sociale. En effet l'épargne retraite est conçue pour permettre aux clients de mobiliser une épargne pendant qu'ils sont en activité afin de mieux préparer leur retraite.

Il faut en effet souligner que, le plus souvent, les agents qui cotisent à la CNSS (Caisse Nationale de Sécurité Sociale) ou au FNR (Fonds National de Retraite) pour leur retraite éprouvent des difficultés lors de leur admission à la retraite parce que le plus souvent leurs livrets de pension ne sont pas souvent prêts à temps. Alors la CNE vous propose son produit épargne retraite pour pallier ces difficultés.

La durée contractuelle de l'épargne retraite est de 5 à 25 ans.

Pendant la durée contractuelle le client s'engage alors à effectuer des versements périodiques d'au moins 5000 FCFA. Les modes de versement sont les suivants : en espèces, par

prélèvement automatique, par prélèvement à la source, par virement bancaire ou par mandat. La périodicité est de deux ordres : par mois ou par trimestre.

Les retraits partiels sont prévus seulement après au moins 24 mois de cotisations régulières. Il n'y a pas de support livret mais le client reçoit régulièrement des relevés trimestriels afin d'avoir la situation de ses cotisations. L'ouverture du compte se fait avec un minimum de 5000FCFA.

En effet l'intérêt pour le client se situe au niveau du taux d'intérêt substantiel, de la sécurité des fonds, de l'augmentation de ressources à la retraite et par conséquent d'une retraite paisible et longue.

Le Plan Epargne Logement-Poste (PEL-Poste)

Il s'agit d'un partenariat avec la Banque de l'Habitat du Bénin. Le Plan Epargne Logement de la Poste est un contrat d'épargne qui a pour objet de favoriser l'épargne des particuliers afin de leur permettre de bénéficier à l'échéance du contrat d'épargne d'un prêt immobilier à taux réduit à la Banque de l'Habitat du Bénin, partenaire de la Poste du Bénin SA. Le PEL-POSTE est donc le nouveau produit d'épargne que la Poste du Bénin SA propose à ses clients pour les accompagner dans leur volonté de satisfaire l'un des besoins fondamentaux de l'homme qui est de "se loger".

Il est fondamentalement différent de l'épargne ordinaire du fait qu'il apporte une valeur ajoutée en liant à la période d'épargne préalable, la possibilité d'obtention d'un crédit immobilier. Cette période varie de 2 à 6 ans.

Au terme de l'échéance, le souscripteur obtiendra un prêt immobilier remboursable jusqu'à quinze (15) ans.

Caractéristiques

Liquidité

Le PEL-POSTE n'est pas un contrat d'épargne liquide. C'est un compte bloqué pendant toute la durée contractuelle.

Durée

Elle est de 3 ordres : un contrat de 24, de 48 et de 72 mois. Cette durée peut être prorogée par voie d'avenant signé entre les parties (au plus tard 24 mois) avant l'échéance du contrat initial.

Montant

Le montant minimum est de 25.000 Francs CFA pour l'ouverture d'un PEL avec un versement périodique minimum de 10.000 Francs et un montant maximum de 25.000.000 Francs pour l'épargne ordinaire des personnes physiques.

Détenteur.

Toute personne physique capable majeure peut souscrire au PEL-POSTE mais une personne ne peut être titulaire que d'un seul compte PEL-POSTE.

Bénéficiaire.

Toute personne qui a rempli les conditions de la période d'épargne préalable est habilitée à demander un prêt immobilier. Le montant du prêt est fonction de l'épargne constituée, des revenus du client et du coût estimatif du projet immobilier.

Modalité et mode de versement.

Un versement périodique (Quinzaine, mois ou trimestre) régulier de 10.000 francs est obligatoire. Le souscripteur est libre d'effectuer des versements exceptionnels ou des versements par anticipation. Seuls les versements exceptionnels effectués pendant les 24 premiers mois de souscription sont pris en compte pour la détermination du montant du prêt. Les versements sont effectués en espèces, par mandats, par chèques certifiés, par prélèvement à la source au CCP, par prélèvement sur salaire, par transaction Money-Express, par mise à disposition et par virement interne ou interbancaire.

Rémunération des dépôts

Les dépôts effectués dans le cadre du PEL-POSTE sont rémunérés actuellement au taux de 3,75% d'intérêt net d'impôt. Le taux est fixé de la manière suivante : taux administré par la BCEAO + 0,25%, soit $3,5\% + 0,25\% = 3,75\%$ *.

Fiscalités Valeur ajoutée.

Les intérêts servis sur les dépôts sont exonérés d'impôt.

À l'échéance de la phase épargne, le PEL-POSTE donne droit à un prêt immobilier à taux réduit à la Banque de l'Habitat du Bénin (BHB), partenaire de La Poste du Bénin SA.

Conditions de souscription du PEL-POSTE

Souscription

Le client (personne physique capable et majeure) qui désire souscrire au plan Épargne Logement de la Poste doit :

Produire une pièce d'identité (en cours de validité) : carte nationale d'identité ou passeport

Produire deux photos d'identité

Produire un certificat de résidence

Effectuer un premier versement de montant minimum 25.000 francs.

Accepter de faire des versements périodiques d'au moins 10.000 francs

Accepter les clauses du contrat.

C'est un produit innovant qui permet de bénéficier des crédits immobiliers à des taux réduits et d'obtenir un prêt immobilier à des conditions avantageuses. Il assure également un placement sécurisé.

Il est pratiqué deux types de prêts : des prêts sociaux et des prêts ordinaires.

Pour bénéficier des prêts sociaux, le client doit remplir trois conditions :

-Être à son premier logement

-Avoir un revenu mensuel au plus égal à 250.000FCFA

-Le coût du projet immobilier au plus égal à 12.000.000FCFA.

Le taux d'intérêt applicable au prêt varie comme suit :

Prêt après 24 mois de cotisations régulières :

Prêts sociaux : 7,5%

Prêts ordinaires : 9,5%

Prêt après 48 mois de cotisations régulières

Prêts sociaux : 7%

Prêts ordinaires : 9%

Prêt après 72 mois de cotisations régulières

Prêts sociaux : 6,5%

Prêts ordinaires : 8,5%

NB : Le taux de rémunération des Produits CNE est exonéré d'impôt.

2- Moyens d'action :

Il s'agit pour nous d'évoquer les différents facteurs de production dont s'est dotée la Caisse Nationale d'Epargne en tant qu'établissement public d'épargne et de prévoyance. A cet effet, nous avons catégorisé les moyens d'action par rubrique que sont :

3-Les ressources humaines

Il s'agit du facteur de travail essentiellement constitué par le personnel de la CNE qui est recruté par La Poste du Bénin SA. La CNE comporte de nos jours 21 agents dont 3 cadres, 4 agents de maîtrise et 14 agents d'exécution.

Ces agents sont rémunérés sur le budget de La Poste du Bénin SA. Certains agents comme les chefs d'agences commerciales et leurs collaborateurs qui travaillent dans le cadre des activités de la CNE, relèvent de l'autorité du Directeur de la production Postale.

4-Les ressources matérielles

Les ressources matérielles sont constituées de l'ensemble des infrastructures de la poste installées dans tous les départements du Bénin.

La CNE dispose d'une force de vente externe composée des agents commerciaux qui vont à la rencontre des clients et également d'un mini bus qui parcourt les villes de contrées tout en faisant la promotion de ses produits.

5-Les ressources financières

Les ressources financières de la CNE proviennent des taxes sur remboursement précoce, sur les livrets perdus ou délivrés, des pénalités sur rupture de contrat en ce qui concerne les produits d'épargne retraite et tontine et enfin des intérêts de placement des dépôts nets des clients.

Paragraphe 2 : Structure organisationnelle

Suivant la décision N°0066/LPB/DG du 30 Juin 2005, l'organigramme de La Poste du Bénin SA se présente comme suit :(confère annexe n°1)

A-Organes décisionnels

❖ Le Conseil d'Administration de La Poste du Bénin SA

Il administre la CNE à partir du moment où celle-ci est sous la tutelle de la Direction de Poste Finance(DPF). Sa composition se présente comme suit :

- Le représentant du Ministre de la Communication et des Technologies Nouvelles ;
- Le représentant du Ministre de l'Economie et des Finances ;
- Le représentant du Ministre d'Etat chargé de la planification et du développement ;
- Le représentant du personnel de La Poste du Bénin SA ;
- Le représentant des usagers ;
- Le représentant de l'Inspection Générale d'Etat ;
- Une personnalité compétente dans le domaine de la poste.

Son rôle est d'approuver par délibération :

- L'étude prévisionnelle sur les perspectives de la société pour l'exercice suivant ;
- Le projet de budget des recettes et dépenses de la société ;
- Les comptes rendus annuels des opérations de la CNE et du service des chèques postaux.

-Les membres du conseil d'administration se réunissent chaque dernier trimestre de l'année.

❖ **La Direction Générale de La Poste du Bénin**

La Direction Générale est placée sous l'autorité du Directeur Général. Ce dernier assure la gestion technique, administrative, commerciale et financière de la société « La Poste du Bénin SA » dans la limite des pouvoirs qui lui sont conférés par le Conseil d'Administration en matière de la planification, de la politique des budgets et de l'utilisation des ressources humaines et matérielles de la société.

Elle dispose d'un secrétaire particulier, des conseils techniques, d'un chef département des affaires juridiques, d'un chef division relations publiques et protocole, et d'un Directeur Général adjoint, suppléant de droit du Directeur Général.

❖ **La Direction Poste Finance**

La Direction Poste Finance est l'une des Directions de «La Poste du Bénin SA ».

Sous l'autorité du Directeur Général, le Directeur Poste Finance est chargé d'une part, de la promotion et de la vente des produits et services financiers et d'autre part, de l'organisation et du fonctionnement des centres financiers postaux. A ce titre, il assure les missions ci-après :

- L'organisation, l'exploitation et la promotion des services financiers, des transferts de fonds ;
- L'élaboration et le suivi de la réglementation applicable aux chèques postaux et à la CNE.

La DPF a sous son autorité les agences de la CNE. Le Directeur est assisté par un (e) secrétaire qui est chargé (e) d'assurer l'organisation des activités du secrétariat, la supervision et le contrôle de dactylographie et de transmission des correspondances et des messages (fax, télex ...)

Les différentes divisions de la DPF sont au nombre de trois (3) :

Le Centre de la Caisse Nationale d'Epargne

La Division des Opérations Financières

Le Centre des Chèques Postaux (CCP)

B-Organes opérationnels et Agences de la CNE :

1- Organes opérationnels :

Le centre de la Caisse Nationale d'Epargne comporte quatre (04) sections que sont :

✓ **La section Exploitation et Comptabilité des Bureaux de Poste (SECBP)**

La SECBP est chargée :

- De la coordination, du contrôle et du traitement des bordereaux de versement et de remboursement ;
- De la gestion des avis de crédit et de débit ;
- Du traitement informatique des données comptables des comptes clients ;
- De l'arrêté de la comptabilité mensuelle et de sa transmission au centre de comptabilité des différentes agences ;
- De l'établissement des relevés de compte clients ;
- De la tenue des statistiques de tous les produits.

✓ **La Section Administration et Suivi des Comptes (SASC)**

Elle a pour rôle :

- de procéder au transfert des comptes ;
- de renouveler les livrets dont les pages d'opération sont terminées et les livrets perdus ;
- de localiser les comptes : c'est-à-dire de procéder à la domiciliation des comptes dans une agence commerciale après ouverture ;
- de rectifier les noms (pour les femmes mariées qui désirent changer leurs noms) ;
- de procéder aux remboursements intégraux, au changement de clause pour les enfants mineurs ayant atteint la majorité ;
- de procéder à la gestion des archives des documents administratifs et comptables ;
- de procéder au traitement informatique des données administratives des clients.

✓ **La Section Contentieux et de Gestion des Archives (SCGA)**

Elle est chargée :

- de gérer les malversations ;
- de procéder au traitement des livrets perdus ;
- de procéder au traitement des comptes d'instances ;
- de la gestion des archives ;
- d'effectuer des opérations de régularisations ;
- du traitement des comptes prescrits ;
- de la mise à jour des fiches 98M, des PEC (prise en compte erronée) ;
- de procéder à la correction des erreurs de report ;
- de procéder à l'instruction des litiges et contentieux ;

Outre ces quatre (4) sections à travers lesquelles le Centre de la Caisse Nationale d'Epargne rend ses services on a :

✓ **Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts (SCCI)**

Cette section a deux attributions celle du calcul des intérêts et celle de la gestion de la Clientèle :

L'attribution Capitalisation des intérêts est chargée de l'inscription sur les livrets des intérêts acquis et du traitement des remboursements intégraux tous produits confondus.

Quant à l'attribution Service à la clientèle, elle est chargée d'organiser la promotion des différents produits tout en fournissant aux clients des informations utiles pour leur orientation dans le choix des produits. Aussi, facilite-t-elle le dénuement des litiges en contentieux, en accord avec les sections et tient compte du suivi de la commercialisation et de l'appui à la gestion de tous les nouveaux produits. Cette section a en son sein un service chargé des comptes expatriés et qui assure le traitement des livrets des béninois résidant à l'étranger et gère les opérations de remboursements et de versements de ces derniers.

2- Agences de la Caisse Nationale d'Epargne :

Elles constituent les points de vente spécialisés des produits de la CNE et on ne compte qu'une (01) seule agence principale actuellement : l'agence A à Cadjèhoun.

Elle est chargée :

- des opérations d'ouverture de comptes ;
- des opérations de versement et de remboursement ;
- de l'arrêté de la comptabilité journalière et mensuelle ;
- de l'organisation des guichets et de la qualité des services offerts.

Section2 : Déroulement du stage, inventaire des problèmes, problématique et intérêt de l'étude

Paragraphe1 Déroulement du stage et inventaire des problèmes

A- Déroulement du stage

Le stage que nous avons effectué à la Direction Poste Finance(DPF) plus précisément à la Caisse Nationale d'Epargne du Bénin (CNE) dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en Licence Professionnelle nous a permis d'une part de joindre la pratique à la théorie puis d'autre part de mieux cerner la complémentarité qui existe entre les différentes sections de la CNE.

Notre stage s'est donc déroulé à la Direction Générale de la Caisse Nationale d'Epargne de Cadjèhoun et principalement dans quatre (04) sections à savoir :

La Section Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts (SSCCI)

La Section Administration et Suivi des Comptes (SASC)

La Section Contentieux et Gestion des Archives (SCGA)

La Section Exploitation et Comptabilité des Bureaux de Poste (SECBP)

- **La Section Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts (SSCCI)**

Les tâches que nous avons effectuées lors de notre passage dans cette section concernent le calcul des intérêts, la gestion des dossiers des béninois vivants à l'étranger mais également la technique de l'approche-accroche de la clientèle à laquelle nous avons été, initié.

Le calcul des intérêts sur les livrets consiste à inscrire les intérêts sur tous les livrets parvenus à la CNE pour diverses raisons telles que le calcul d'intérêt, la localisation, le transfert, le renouvellement, le remboursement intégral, le changement de clause et la rectification de compte. Il existe deux formes de calcul d'intérêt :

Les intérêts manuels : ils sont traités à l'aide des données obtenues sur la fiche 98M (c'est une fiche sur laquelle sont enregistrées toutes les opérations effectuées avant le 1er octobre 1994 date à laquelle le système informatique a été mis en place) ;

Les intérêts informatisés : ils se calculent de façon automatique à l'ordinateur.

Par ailleurs, au niveau du service expatrié se fait le traitement des livrets des clients béninois résidants à l'étranger. Dans ce service nous avons effectué les tâches suivantes :

-Le remplissage des bulletins de remboursements et de versements, la constatation de ceux-ci dans leurs livrets respectifs.

-L'enregistrement de ces opérations dans les registres prévus à cet effet.

-La notification des opérations de versement aux titulaires des comptes en précisant l'état exact de leur compte (Avoir avant l'opération, le montant versé, puis le solde du compte).

-L'élaboration des statistiques trimestrielles des opérations de versements et de remboursements.

-La mise à jour des bordereaux journaliers de remboursements et de versements.

- **La Section Administration et Suivi des Comptes (SASC)**

Cette section assure le traitement informatique des données administratives des comptes, le traitement de l'épargne tontine et de l'épargne retraite, la résiliation de contrat, la clôture des comptes.

Dans cette section nous avons eu à effectuer les travaux suivants :

La localisation et le transfert de compte

La localisation est le lieu de domiciliation que choisit le client pour effectuer ses opérations après ouverture de son compte. Quant au transfert il consiste à changer le bureau de localisation du compte.

Dès la réception du livret à la SASC, une mise à jour s'effectue sur le compte du client tout en prenant soin de modifier l'agence de domiciliation du compte demandé par le client (cas du transfert) ou d'inscrire l'agence de localisation choisi sur le livret (cas de la localisation) ; ces différentes modifications s'effectuent dans le livret, sur la fiche **1ter** et sur la demande d'ouverture. Après, le livret est transmis au service à la clientèle et capitalisation des intérêts pour le calcul d'intérêts avant d'être remis au client.

Le Changement de clause :

Il s'agit des comptes ouverts à des enfants devenus majeurs ou des comptes ouverts par des donateurs. Pour ce faire, un spécimen de signature légalisé du donateur est nécessaire et ensuite joint à la demande d'ouverture qui porte désormais la nouvelle clause. Il existe plusieurs clauses récapitulées dans le tableau suivant :

Tableau N°2 : Récapitulation des clauses et leurs codes

Eléments	Codes
Néant	1
Non assistée de son mari	3
Mineur (e) sous l'administration légale de son père	4
Fille Majeure	2
Mineur (e) sous l'administration légale de sa mère	5
Mineur (e) sous tutelle	6
Versement direct	7
Assistée de son mari	8
Statut déposé	9

Source : Réalisé par nous même à partir des données de la SASC

Les autorisations de remboursement

Le remboursement peut être partiel (entériné par le cachet N°01) ou intégral (entériné par le cachet N°02) pour les différents produits d'épargne. Le remboursement intégral peut être pour cause de volonté ou de décès. En cas de décès les ayants-droits doivent fournir :

L'acte ou le certificat de décès du titulaire ;

Le procès-verbal du conseil de famille homologué au tribunal ;

Le certificat de non-opposition délivré par le tribunal ;

Le spécimen de signature légalisée de l'administrateur des biens ;

La formule N°15 CNE de demande de remboursement intégral ;

Le livret d'épargne.

Les remboursements intégraux nécessitent l'établissement d'une fiche de rappel signifiant la clôture du compte et remplaçant la demande d'ouverture au niveau des archives.

Les remboursements précoces sont pénalisés par la Taxe sur Remboursement Précoce (TRP) :

De 2500 Francs CFA pour l'épargne ordinaire ;

De 5000 Francs CFA pour l'épargne tontine ;

De 10% des sommes cotisées pour l'épargne retraite.

Le renouvellement des livrets

Le renouvellement concerne les livrets terminés, perdus ou détériorés. Pour chaque renouvellement, le calcul des intérêts est effectué par le service à la clientèle et capitalisation des intérêts.

Les livrets terminés et renouvelés conservent leurs numéros et localisation tandis que les livrets perdus perdent les leurs et se voient attribuer un nouveau numéro. Ainsi une fiche de rappel est établie en remplacement de la demande d'ouverture du livret perdu.

Les rectifications de nom

Lorsque le client estime que l'ordre des prénoms n'est pas respecté pour le compte ouvert pour tiers, une rectification s'impose. Les noms et prénoms mal orthographiés connaissent aussi le même sort. La rectification se fait à base du certificat d'individualité et de la fiche rectificative. Elle se note sur la première page du livret, sur la fiche **1ter** et la demande d'ouverture.

- **La Section Contentieux et Gestion des Archives (SCGA)**

Au niveau de cette section on a procédé aux régularisations des comptes, au traitement des malversations et des livrets perdus.

Les régularisations consistent à rectifier les discordances constatées entre les données du livret et celles de la fiche 98 M ou sur l'ordinateur.

Pour rectifier ces erreurs on procède au pointage des opérations figurant au livret et à l'écran, soit en recourant au bordereau d'opération. La procédure de traitement des livrets perdus est la suivante :

Le signalement de la perte du livret par le client ;

Le remplissage du formulaire de déclaration de perte par le client ;

La transmission de cette déclaration à la SASC qui se charge du remplacement du dossier du client par la déclaration ;

Le traitement et le suivi du dossier par la SCGA en vue de la clôture du compte perdu et de l'ouverture d'un nouveau compte puis enfin le virement des fonds sur ce nouveau compte.

- **La Section Exploitation et Comptabilité des Bureaux de la Poste (SECBP)**

Notre passage dans cette section a permis d'effectuer le traitement des bordereaux de versement et de remboursement. Ces bordereaux subissent une codification qui consiste à pointer chaque opération sur le bordereau, à vérifier la date de l'opération et à lui attribuer un code suivant la nomenclature établie par les services postaux.

Ils sont ensuite acheminés vers la salle informatique pour la saisie. Un état appelé Pré bord est édité enfin, de journée et pointé le lendemain afin de relever et de corriger les erreurs éventuelles survenues pendant les codifications et la saisie. Après pointage, les opérations sont imputées sur les comptes des clients. Les bordereaux provenant des bureaux informatisés sont appelés listings. Toutes les opérations effectuées sont directement imputées au compte des clients. Après pointage, les listings sont envoyés à la salle informatique pour les régularisations éventuelles. Les opérations effectuées hors agence locale (non informatisé) donnent lieu à l'établissement des avis de crédit pour les versements et des avis de débit pour les remboursements.

Ces avis consignés sur un état d'avis de débit ou de crédit sont envoyés aux chefs d'agences commerciales non informatisées où ses comptes sont localisés pour la mise à jour de la fiche lter.

Pour permettre l'arrêté de la comptabilité mensuelle, la SECBP reçoit des chefs de chaque agence commerciale des états 38 (état récapitulatif détaillé des opérations de versement par décade) et des états 39 (état récapitulatif détaillé des opérations de remboursement) qui permettent de faire un rapprochement avec le carnet 33 (état informatique sur lequel figurent toutes les opérations effectuées par agence de poste et par mois).

B- Inventaire des problèmes

Les difficultés se résument à notre adaptation au nouveau cadre de travail, étant donné que le rythme de travail de la journée nous épuisait. A cela, s'ajoute l'utilisation des termes techniques propres au dit service. Il est à signaler que certaines informations sont confidentielles et non disponibles.

1- Forces et Faiblesses

Il s'agit ici pour nous de faire ressortir les constats qu'on a eu à faire lors de nos recherches.

✓ Forces

- Caractère complet des pièces et formalités exigés aux usagers lors de l'ouverture des comptes ;
- Longue expérience dans la collecte de l'épargne ;

- Le respect scrupuleux de la procédure d'ouverture des comptes aux clients ;
- Limitation des risques d'erreurs ;
- La compétence des agents ;
- La bonne vérification de la régularité sur les pièces des opérations comptables ;
- Exonération des impôts pour les intérêts acquis ;
- Remboursement intégral du montant dû.

✓ **Faiblesses**

- Longue file d'attente au guichet ;
- Non informatisation de certaines agences ;
- Accueil peu satisfaisant ;
- Difficulté des opérations de remboursement hors agence locale ;
- Système d'information peu efficace ;
- Gestion peu informatisée des avis de débit et de crédit ;
- Absence d'une cellule chargée spécialement de l'étude, de l'évaluation et de l'analyse des produits épargnes ;
- Baisse accrue des ressources collectées ;
- Prépondérance des dépôts à termes par rapport aux titres ;
- Manque du groupe électrogène dans certaines agences commerciales ;
- Chute instantanée de la connexion sur les outils informatiques ;
- Vétusté des outils informatiques ;
- Absence de services connexes ;
- La lenteur dans l'exécution des tâches et dans la transmission des dossiers ;
- La procédure de traitement des livrets est trop longue ;
- Insuffisance d'une politique d'innovation et de fidélisation de la clientèle.

Paragraphe 2: Problématique, objectifs et intérêt de l'étude

A- Problématique

Structure de la Poste du Bénin SA et Département de la Direction Poste Finance, la CNE est une institution financière offrant à tout individu et surtout les individus dont il est difficile d'avoir un compte bancaire, la possibilité d'ouvrir en son sein un compte épargne sous plusieurs formes en vue de la satisfaction d'intérêts collectifs.

En effet, pour le bien-être de ses clients et le sien, le Département CNE par le biais du service comptabilité procède à une analyse comptable afin de connaître le niveau de l'épargne

par la situation financière des épargnants. Pour y parvenir, elle met en place un processus de comptabilisation pour le traitement des opérations effectuées. Les données issues de ce traitement seront par la suite transmises à la Direction Financière et Comptable pour la tenue complète de la comptabilité. Il est à noter que le département CNE ne tient qu'une comptabilité partielle.

Par ailleurs, le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement parvient-il à une bonne fin ?

Cette question nous amène à énoncer la question centrale suivante :

- ✓ Comment rendre plus efficace le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au Département CNE ?

De cette question centrale découlent les questions de recherche suivantes :

- ❖ Quelles sont les différentes étapes que connaît le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE?
- ❖ Les différentes normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE sont – elles respectées ?
- ❖ Quel effet à l'usage du système informatique dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ?

B- Objectifs de l'étude

En nous engageant sur ce thème de recherche, nous poursuivons un objectif général qui décline en des objectifs spécifiques :

1- Objectif général

L'objectif général de notre étude est d'analyser l'efficacité du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au Département CNE, dans la perspective d'une bonne gestion.

2-Objectifs spécifiques

Spécifiquement il s'agira :

- ✓ D' identifier les différentes étapes que connaît le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.
- ✓ De vérifier si les différentes normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE sont respectées.
- ✓ D' apprécier l'effet de l'usage du système informatique dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.

C- Intérêt de l'étude

La CNE étant une structure à caractère financier de la poste du Bénin S.A., elle connaît une importante régression au cours de ces dernières années et si nous ne prenons pas garde, sa situation risque d'empirer d'avantage. Tout ceci grâce à une mauvaise gestion des activités de cette dernière. Plus particulièrement au service comptabilité où nous avons concentré notre étude, nous constatons que les étapes et les normes sont complètement bafouées au cours de la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE. Par ailleurs, le système informatique mis en place connaît de défaillance. Ainsi, la tenue de la comptabilité mensuelle est confrontée à de nombreuses difficultés.

En effet nous nous sommes engagés à analyser le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE afin de le rendre plus efficace. La présente étude, trouve donc son intérêt en ce sens qu'elle permettra aux décideurs de ladite structure :

- De faire recours à des méthodes favorables pour une bonne gestion de leur comptabilité,
- D'assurer le dynamisme du système informatique,
- De rehausser l'image de la structure.

CHAPITRE II
CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET
METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Section1 : Revue de littérature

Paragraphe1 : Définition de quelques concepts

1- Analyse :

Selon le dictionnaire **LAROUSSE**, « l'analyse est la décomposition d'un tout en ses parties. C'est l'opération par laquelle l'esprit, pour parvenir à la connaissance d'un objet, le décompose en ses éléments».

2-Processus comptable :

Un processus est un cheminement qui correspond au déroulement rationnel d'un travail représenté par une suite d'opérations jusqu'à la réalisation du produit final. Un processus regroupe l'ensemble des transformations (agencées ou ordonnancées de façon logique) permettant de réaliser un produit.

Après l'apparition de la partie double, il restait aux comptables d'organiser leur travail de sorte à le doter des meilleures sécurités possibles.

Ainsi il fallait :

- Pourvoir vérifier quelles sont les opérations qui ont été saisies en comptabilité ;
- Assurer que toute opération saisie est convenablement traitée jusqu'à sa présentation dans les états de synthèse : bilan et état de résultat notamment ;
- Se donner la possibilité de vérifier l'exactitude arithmétique des traitements et la bonne justification des comptes.

3-Opération :

Selon **LE PETIT ROBERT**, l'opération est «Une série d'actes (matériels ou intellectuels) supposant réflexion et combinaison de moyens en vue d'obtenir un résultat déterminé ; une série de mesures coordonnées en vue d'atteindre un résultat ; affaire, spéculation ; processus de nature déterminée qui, à partir d'éléments connus, permet d'en engendrer un nouveau calcul».

Le processus consistant à saisir les opérations l'une à la suite de l'autre dans un ordre chronologique offre une liste des opérations saisies qui permet de contrôler l'exhaustivité des opérations comptabilisées.

4-Comptabilité :

La comptabilité est un système d'information financière, une technique permettant d'enregistrer chronologiquement et à temps les opérations afin de permettre la sécurité du patrimoine d'une entreprise.

5- Versement : Le versement est un dépôt d'argent effectué par chaque épargnant au département CNE, suivant des conditions de contrat d'épargne.

6- Remboursement : Le remboursement est une somme d'argent versée par la CNE aux bénéficiaires après une durée de contrat d'épargne effectué par ces derniers

Paragraphe 2 : Revue de littérature

La revue de littérature permet dans le cadre de toute recherche ou étude scientifique de s'assurer au préalable de l'état des connaissances acquises sur le sujet ou dans le domaine abordé. Les concepts abordés sont les suivants :

A- Comptabilité :

La comptabilité pour, **Dupiney de Vorepierre(1876)** est : « l'obligation de rendre compte. L'action, la manière de rendre et d'établir des comptes »

Selon **Heudicourt(1868)**, «la comptabilité est l'art de tenir note des opérations du commerce et de les coordonner de manière à présenter aux intéressés, commerçants ou associés, à tout moment, la situation exacte de leur actif et de leur passif, et, en fin d'année, d'établir les bénéfices ou pertes qui sont la conséquence de l'ensemble des opérations ».

Selon **Revert (1871)**, « la comptabilité est la science des faits exprimés par des comptes.

Formée par le concours des sciences mathématiques, de l'histoire du commerce et de la finance, de la statistique et de la législation, la comptabilité embrasse la conception et l'exécution des opérations commerciales dans leurs diverses combinaisons financières, et

indique les moyens de les constater régulièrement sur des livres d'après des règles établies selon leur nature et les circonstances dans lesquelles elles se produisent.

Elle peut ainsi servir de guide au commerçant en l'éclairant constamment sur l'état de sa fortune et les causes de ses variations, et en lui traçant la marche à suivre pour qu'il ne s'expose pas aux dangers d'entreprises hasardeuses ou de produits chimériques ».

D'après, **Guilbault(1880)** « la comptabilité est la science des comptes : elle sait grouper le détail des opérations de manière à en faire ressortir certains points que le négociant ou l'industriel ne doit jamais perdre de vue pour la direction des affaires. La comptabilité organise le travail ».

Faure(1897), quant à lui définit la comptabilité comme : « la science qui nous enseigne à créer et à coordonner rationnellement les comptes relatifs aux produits de notre travail et aux modifications de notre capital, en vue de connaître finalement le résultat de nos opérations »

Pour **Pirot(1929)**, la comptabilité est : « un ensemble de principes dont l'application raisonnée permet de dégager nettement et méthodiquement la situation d'une entreprise de quelque nature qu'elle soit, tout en éclairant sur les possibilités de développement et d'amélioration ».

Cité par MUSUBAO LUPANZULA Charles (2007), dans son mémoire intitulé « L'ORGANISATION COMPTABLE D'UNE ENTREPRISE HOTELIERE FACE A LA REALITE PLURIMONETAIRE » **Fayelet Perno**testiment que : « la comptabilité n'est pas seulement une technique ou un langage, mais avant tout un outil dont il est indispensable de savoir se servir et qui doit être parfaitement adapté aux tâches qu'il doit remplir ». Ces deux auteurs attribuent à la comptabilité un rôle multiple à savoir :

- Un moyen de preuve entre les commerçants ;
- Un moyen d'information des associés, salariés et tiers en général ;
- Un moyen de calcul de l'assiette de différents impôts ;
- Un moyen d'obtention des informations homogènes sur le plan national, d'où la nécessité d'être réglementée par l'élaboration d'un plan comptable générale.

De ces différentes définitions, nous pouvons retenir que la comptabilité est une technique qui consiste à constater et enregistrer les activités d'une entité économique dans le but de présenter à une date déterminée, l'état du patrimoine et du résultat de cette entité.

Par ailleurs, l'article 120-1 du plan comptable français, cité par le couple **Granguillot**, définit la comptabilité comme : « un système d'organisation de l'information financière permettant de saisir, classer, enregistrer des données de base chiffrées et présenter des états reflétant une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de l'entité à la date de clôture ». Elle permet de représenter des différentes opérations économiques et financières qui se réalisent entre l'entité (entreprise ou organisation) et ses partenaires et de les traduire dans des états financiers. Pour simplifier, on peut dire que le rôle de la comptabilité est de fournir une image fidèle de la situation financière et des résultats d'une entité.

Le Plan Comptable (1985), présente la comptabilité comme un système : « D'une manière générale, la comptabilité est un système d'organisation de l'information financière permettant :

- De saisir, classer, enregistrer les données de base chiffrées ;
- De fournir, après traitement approprié, un ensemble d'informations conformes aux besoins des divers utilisateurs intéressés ».

Dans **Wikipédia**, « la comptabilité est une discipline pratique consistant à schématiser, répertorier et enregistrer les données chiffrées permettant de refléter et, de qualifier pour un agent ou une entité, aussi bien l'ampleur de son activité économique que ses conséquences sur l'inventaire de son patrimoine. »

Dans le domaine commercial et administratif, cette discipline est mise en œuvre par le comptable ou l'agent comptable éventuellement assisté d'experts comptables et de logiciels, bureaux ou agences spécialisés. Elle est utile au sens où elle est le moyen :

- De connaître le montant et l'origine de résultats (économique notamment) ;
- D'aider à vérifier le bien-fondé de décisions prises ;
- De suivre au jour le jour le montant de sa caisse (dans le cas d'un commerce, d'une entreprise) ;

-De connaître la valeur du patrimoine concerné, son évolution, sa valeur ajoutée.

B-Comptabilité commerciale:

Selon **Coulon(1857)**, « la comptabilité commerciale est l'art d'inscrire sur différents livres ou registres, toutes les opérations que fait un négociant en exerçant son commerce ».

A cette définition précédente s'ajoute celle de **Bournissien(1909)** qui désigne la comptabilité commerciale comme « Echange des valeurs, sous formes d'espèces, effet de commerce, virements, avec établissement des pièces qui s'y rattachent, chèques, traites, etc..., enfin, toutes les opérations commerciales et financières qui ont lieu entre la société et l'extérieur. Le service chargé de la comptabilisation de ces valeurs prendra le nom de comptabilité commerciale ».

C -Comptable :

Selon le dictionnaire Larousse, le mot comptable se définit comme : « Qui est tenu de rendre des comptes, responsable tenu de justifier, personne qui a la charge de tenir une comptabilité ». D'autre part, est comptable tout ce qui est relatif à la comptabilité tels que : le plan comptable, documents comptables, service comptable, écriture comptable, etc. En général, un comptable est un professionnel de la comptabilité chargé de :

-Vérifier l'enregistrement des données commerciales ou financières et les centraliser.

-Etablir les états comptables nécessaires à la comptabilité générale et à la gestion financière de l'entreprise.

D'après **LEAUTEY et GUILBAULT (1889)**, un comptable est : « est une personne instruite dans la science de la coordination rationnelle des comptes relatifs aux produits du travail et aux transformations du capital. Le bon comptable, outre qu'il s'est concevoir une organisation rationnelle des comptes, sait en assurer pratiquement et économiquement le fonctionnement ».

D-Compte :

Selon **LE PETIT ROBERT**, « Le compte est l'explication, le rapport de ce que l'on a fait, vu, pour faire savoir, justifier .C'est l'action d'évaluer une quantité, l'état contenant l'énumération le calcul des recettes et des dépenses. Le compte est aussi l'état de l'avoir et des dettes d'une personne dans un établissement financier. »

On distingue plusieurs types de comptes tels que :

-Compte courant : compte ouvert à un client qui dépose ses fonds dans une banque et se réserve de les retirer en tout ou partie.

-Compte Courant Postal : compte ouvert à un client dans un bureau de poste, lui permettant d'effectuer des virements et des retraits.

-Compte joint : dont les titulaires sont liés par une solidarité active (par opposition à compte indivis).

E-Processus de comptabilisation des opérations :

On peut donc définir le processus de comptabilisation des opérations comme étant une technique d'enregistrement au fur et à mesure, des activités se réalisant au sein d'une organisation, tout en suivant des étapes bien définies par des normes comptables.

En effet, le système comptable est souvent présenté comme un système de traitement de l'information, l'accent est mis sur le traitement, tâche noble, au détriment de la saisie, tâche vile.

Cette vision classique des deux fonctions traditionnelles du système comptable appelle deux remarques :

-Elle ne fait pas apparaître la différence entre le traitement des données et le traitement des informations.

-La présentation courante ne permet pas de mettre en évidence non plus la phase essentielle de la démarche comptable : le classement des informations. Cette fonction que certains auteurs rattachent à la saisie et autres au traitement des informations est caractéristique du système comptable et semble donc devoir être présentée distinctement des deux autres.

Ces observations conduisent à distinguer trois fonctions traditionnelles : la collecte, le classement et le traitement des informations. La collecte de l'information brute est la phase initiale au point d'entrée dans le système d'information. Des événements affectent continuellement l'organisation, modifient sa structure et engendrent des mutations de valeurs repérées et transcrites sur un support. Ces données sont traitées pour constituer des informations. L'élément d'information du gestionnaire est une donnée ou un résultat qui a un

sens, qui doit pouvoir déclencher une action, un calcul ou la recherche d'autres éléments d'information. L'information, doit si possible posséder un certain nombre de qualités. Ces qualités résultent elles-mêmes des caractéristiques du système d'information, de sa capacité à saisir, traiter et diffuser de l'information précise, décisive, actuelle et permettant d'ajouter de la valeur à une prise de décision.

F-Système d'information comptable :

La notion du système d'information comptable peut être appréhendée au sein d'un univers plus large qu'est le contrôle de gestion. La mise en place d'un système de contrôle de gestion repose sur la coexistence de trois éléments : une structure d'organisation, un état d'esprit et un système d'information. Il s'ensuit donc que toute aide à la prise de décision ou à sa post nécessite une information fiable et pertinente sur :

-L'environnement de l'entreprise, son état présent et ses évolutions possibles favorables ou défavorables.

-L'entreprise, ses forces et faiblesses face à l'instabilité et à la complexité du mode économique.

Selon **MELESE (1972)**, le système d'information peut être défini comme : « L'ensemble des moyens et des communications qui assurent la saisie, la mesure, le contrôle, le stockage, le traitement et la distribution des informations ».

G-Systèmes de traitement de l'information :

Les attributs d'une information comptable revêtant un caractère décisionnel n'existent que dans un système de traitement performant.

Pour être utilisable, l'information doit être saisie, stockée, transformée, diffusée. **REIX(1995)**, affirme que : « Ces différentes opérations constituent le traitement de l'information ».

Les différents systèmes de traitement vont du système manuel aux systèmes automatisés en passant par la mécanisation.

-Le système manuel :

Dans un système de traitement manuel, toutes les fonctions de traitement sont assurées par l'homme sans recours à des machines. L'exemple est celui d'un enregistrement des écritures sur un journal et un grand livre traditionnel, avec comme instruments le stylo et le papier. Les fonctions de : lecture, écriture, calcul, édition des états comptables, ... sont entièrement manuelles. Il s'ensuit que ce traitement devient lent et donc acceptable pour les faibles volumes d'information.

-Le système mécanisé :

Dans un tel système, certaines fonctions de traitement sont assurées par des machines spécialisées. C'est le cas d'une utilisation par le comptable d'une machine à calculer pour effectuer les totalisations du journal. A l'heure actuelle, la mécanisation tend à disparaître au profit de l'automatisation.

-Le système automatisé :

L'ensemble des fonctions du traitement est assuré par une machine, sans intervention humaine (sauf pour la préparation des tâches). **REIX (1995)**, dit :« L'automatisation du système d'information s'est réalisée, à l'origine grâce à l'informatique basée sur l'utilisation des ordinateurs à des fins de transformation et de mémorisation de l'information. ». L'informatique dans ce sens, répond à divers besoins des entreprises :

-Travaux administratifs de base, nécessitant la manipulation de grands volumes d'information : paye, comptabilité, facturation ;

-Edition de documents supportant les transactions de l'entreprise avec son environnement : commandes, suivi de facturation ;

-Elaboration d'états de gestion (statistiques, comparaison des réalisations aux prévisions) destinés à documenter le système de contrôle de gestion ;

-Aide à la gestion (calcul financiers, étude budgétaires, ...).

H- Hypothèses de recherche

Les hypothèses émises sont les suivantes :

- ❖ Hypothèse n°1 : Le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, connaît de différentes étapes telles que :

- Réception des bordereaux de versement, de remboursement et ceux des états(38 et 39) ;
 - Codification des bordereaux de versement et de remboursement reçus ;
 - Examen des bordereaux informatisés à problème ;
 - Pointage des bordereaux informatisés codifiés ;
 - Archivage des bordereaux informatisés codifiés ;
 - Saisie des informations contenues sur les bordereaux non informatisés codifiés ;
 - Examen des bordereaux non informatisés, codifiés mais pas saisis ;
 - Pointage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis ;
 - Archivage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis ;
 - Impression du carnet 33 ;
 - Comparaison entre le carnet 33 et les états ;
 - Tenue de la comptabilité mensuelle ;
 - Transmission du document STATISTIQUE CNE à la DFC.
- ❖ Hypothèse n°2 : Les normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, ne sont pas respectées.
 - ❖ Hypothèse n°3 : L'usage du système informatique a un effet négatif dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.

Section 2 : Méthodologie de recherche

Pour collecter les informations nécessaires à la réalisation de notre étude, nous avons suivi une démarche méthodologique qui Le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursent au département CNE, connaît de différentes étapes . est adaptée au thème et aux objectifs de notre étude. Cette démarche est composée de la collecte et de l'analyse des données.

Paragraphe 1 : Technique de collecte des données

Une méthode de collecte des données est un outil permettant d'acquérir les données sur le terrain. Nous avons fait la collecte des données suivant deux approches : documentaire et qualitative.

A- Approche documentaire

Nous avons consulté des documents, des rapports de stage mis à notre disposition et quelques sites sur l'internet. Ces derniers nous ont permis de nous familiariser avec le sujet.

B- Approche qualitative

Il existe diverses techniques de recueil de données par la méthode qualitative. Les principaux modes de recueil des données primaires dans la recherche qualitative sont : l'entretien individuel, l'entretien de groupe, l'observation participante et non participante.

Dans le cas d'espèce, nous nous sommes appuyés sur des entretiens semi-directifs qui ont été réalisés à l'aide d'un guide d'entretien (voir annexes N°2) avec le responsable du service comptabilité et certains agents au département CNE. Chaque entretien a duré en moyenne 40 minutes.

Paragraphe 2 : Technique d'analyse des données et conditions de validation des hypothèses

A partir de nos observations, nous avons recueilli directement plusieurs données. Pour leurs analyses, les approches suivantes ont été utilisées :

A- Technique d'analyse des données

Approche qualitative

Nous avons effectué une analyse du contenu des déclarations issues de nos entretiens.

«L'analyse de contenu est un ensemble de technique d'analyse de communications visant par des procédures systématiques et objectives de description des messages à obtenir des indicateurs (quantitatifs ou non permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production / réception de ces messages » (**BARDIN, 1977**). Dans le cadre de notre recherche nous avons procédé à un résumé.

B- Conditions de validation des hypothèses

Les hypothèses émises sont les suivantes :

- ❖ L'hypothèse N°1 qui dit que : «Le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursent au département CNE, connaît de différentes étapes telles que :

- Réception des bordereaux de versement, de remboursement et ceux des états(38 et 39) ;
 - Codification des bordereaux de versement et de remboursement reçus ;
 - Examen des bordereaux informatisés à problème ;
 - Pointage des bordereaux informatisés codifiés ;
 - Archivage des bordereaux informatisés codifiés ;
 - Saisie des informations contenues sur les bordereaux non informatisés codifiés ;
 - Examen des bordereaux non informatisés, codifiés mais pas saisis ;
 - Pointage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis ;
 - Archivage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis ;
 - Impression du carnet 33 ;
 - Comparaison entre le carnet 33 et les états ;
 - Tenue de la comptabilité mensuelle ;
 - Transmission du document STATISTIQUE CNE à la DFC>>
- serait confirmée si ces différentes étapes existent réellement.

C- L'hypothèse N°2 qui dit que : « Les normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, ne sont pas respectées » serait confirmée si et seulement si ces différentes normes ne sont pas respectées.

D- L'hypothèse N°3 qui dit enfin que : « L'usage du système informatique a un effet négatif dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE » serait confirmée si le système informatique au département CNE connaît de défaillance lors de la comptabilisation des opérations.

**Tableau N°3 : Tableau de bord sur l'étude : « Analyse du processus de comptabilisation
Des opérations de versement et de remboursement au département CNE »**

Niveaux d'analyses	Questions de recherches	Objectifs de recherche	Hypothèses de recherche
Niveau général	Comment rendre plus efficace le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ?	Analyser comment rendre plus efficace le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE dans la perspective d'une bonne gestion.	
Niveaux spécifiques de recherche	1 Quelles sont les différentes étapes que connaît le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ?	Identifier les différentes étapes que connaît le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.	Le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, connaît de différentes étapes telles que
	2 Les différentes normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, sont-elles respectées ?	Vérifier si les différentes normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE sont respectées.	Les normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, ne sont pas respectées.
	3 Quel effet à l'usage du système informatique dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ?	Apprécier l'effet de l'usage du système informatique dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.	L'usage du système informatique a un effet négatif dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE

Source : Réalisé par nous-mêmes à base des informations collectées

CHAPITRE III
PRESENTATION ET ANALYSE DES
RESULTATS, VERIFICATION DES
HYPOTHESES ET APPROCHES DE
SOLUTION

Section 1 : Présentation et analyse des résultats

Bien avant la présentation et l'analyse des résultats, il serait bien que nous présentons d'abord le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE et les principes généraux du contrôle interne

Paragraphe1: Présentation du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE et rappel des principes généraux du contrôle interne

A- Présentation du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement

Le département CNE étant la direction de toutes les agences commerciales de la Caisse Nationale d'Epargne du BENIN, elle dispose en son sein d'un processus de comptabilisation suivant des étapes et normes bien définies. Ces étapes et normes du processus de comptabilisation se présentent comme suit :

1- Réception des bordereaux de versement, de remboursement, des états n°38 (états détaillés mensuels des dépôts reçus) et ceux N°39 (états détaillés mensuels des dépôts remboursés) :

-Ces différents bordereaux et états détaillés doivent être reçus à temps par le service courrier.

-les pièces précédentes doivent être un à un correctement enregistrés et pointés dans le cahier de décharge par le personnel qualifié au service courrier avant d'être transmis au service comptabilité.

2- Codification des bordereaux de versement et de remboursement reçus :

La codification des bordereaux au service comptabilité, est une méthode permettant de reconnaître chaque agence commerciale, informatisée ou non, par deux numéros (code et folio), de vérifier la conformité des opérations effectuées sur chaque bordereau par rapport aux reçus qu'ils portent. Ainsi :

-La date de réalisation de l'opération et le nom de l'agent commercial figurant sur chaque reçu, doivent correspondre à ceux inscrits sur chaque bordereau.

-Lorsque les informations des reçus correspondent à celles des bordereaux, un signe particulier doit être inscrit sur chaque bordereau. Dans le cas contraire, le bordereau sera mis de côté pour une vérification plus tard par le chef comptable.

-Sur les reçus et bordereaux doivent figurer un timbre à date portant le nom de l'agence commerciale concernée et la date de réalisation de l'opération. Lorsque la date du timbre à date n'est pas en conformité avec celle inscrite par l'argent commercial, on considère celle inscrite par ce dernier.

- Le nom de chaque agence commerciale doit être reconnu par un numéro appelé code. Ce code doit être inscrit sur le bordereau concerné et sans erreur pour ne pas tout embrouiller.

-Doit être inscrit sur chaque bordereau un second numéro appelé folio permettant d'identifier les agences informatisées et celles non informatisées.

-Sur chaque bordereau, les premiers versements et les versements ultérieurs doivent être dissociés.

Chaque premier versement et versement ultérieur sur les reçus doivent correspondre à ceux inscrits sur le bordereau concerné.

-Une fois la codification terminée, le bordereau doit être jalousement plié sur le recto puis en suite, l'agent qui a codifié le bordereau, y inscrit le code de l'agence commerciale concernant ; le type d'épargne ; la date de réalisation des opérations ; son nom à lui-même puis la date à laquelle le bordereau a été codifié et il signe.

3- Examen des bordereaux informatisés à problème :

Le chef comptable doit examiner soigneusement les bordereaux qui ont connu de problème lors de la codification afin de trouver des solutions possibles.

4-Pointage des bordereaux informatisés codifiés :

Le personnel chargé du pointage des bordereaux, le fait avec soin pour justifier plus tard le nombre de bordereaux informatisés arrivés au service comptabilité.

5-Archivage des bordereaux informatisés codifiés :

-Après examen et pointage, les bordereaux informatisés codifiés doivent être immédiatement archivés.

-L'archivage des bordereaux doit être fait avec un grand soin, les bordereaux informatisés et ceux non informatisés doivent être rangés séparément et selon leurs codes.

6- Saisie des informations contenues sur les bordereaux non informatisé codifiés :

Il existe au niveau des ordinateurs de bureau des méthodes d'enregistrement pour les bordereaux. Ainsi :

-Bien avant la saisie des informations, le personnel en salle de saisie doit vérifier si chaque bordereau a été bien codifié ou non. Si non, il refait la codification du bordereau concerné et passe ensuite à la saisie.

-Chaque personnel doit avoir son mot de passe lui permettant d'intégrer la base des données. Une fois la base des données intégrée, le personnel va à la partie saisie qui affiche des informations permettant de saisir.

-En premier lieu, le personnel tape le code de l'agence commerciale concernée, la date de réalisation de l'opération, le folio, le nombre d'opération effectuée sur le bordereau, le montant total et ensuite doit appuyer sur « valider » pour enregistrer.

-Une nouvelle page s'affiche pour l'enregistrement des montants et les numéros de livrets des clients inscrits sur le bordereau concerné.

-Le nom de chaque client apparaît à l'écran après enregistrement des informations précédentes.

-Le nom apparu à l'écran doit correspondre à celui inscrit sur le bordereau concerné et ensuite, le personnel sélectionne la touche « valider » pour finir l'enregistrement des données.

-Le personnel, après chaque enregistrement doit inscrire avec un Bic derrière chaque bordereau le mot « validé » suivi de son nom.

7- Examen des bordereaux non informatisés, codifiés mais pas saisis :

Le chef comptable doit examiner rigoureusement les bordereaux qui ont eu de problèmes lors de la saisie afin de trouver des solutions possibles.

8- Pointage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis :

Le personnel chargé du pointage des bordereaux, le fait avec soin afin de justifier plus tard, le nombre de bordereaux non informatisés, codifiés et saisis, parvenus au service comptabilité.

9-Archivage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis :

-Après examen et pointage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis, ces derniers sont immédiatement archivés.

-L'archivage des bordereaux doit être fait avec un grand soin, les bordereaux informatisés et ceux non informatisés sont rangés séparément et selon leurs codes.

10- Impression du carnet 33

Le carnet 33 est un document sur lequel doivent être imprimées les informations concernant les opérations de versement et de remboursement pour chaque mois. Il doit être imprimé au bon moment.

11- Comparaison entre le carnet 33 et les états (38 et 39) :

-Les états (38 et 39) doivent être considérés comme des éléments de référence lors de la comparaison car ils sont directement envoyés des différentes agences commerciales de la CNE. En réalité, ils contiennent les versements ou remboursements journaliers pour un mois.

-Lors de la comparaison, le total des versements et des remboursements de chaque jour, doit correspondre à celui sur l'état (38 ou 39) concerné.

12-Tenue de la comptabilité mensuelle :

-Après comparaison, les données doivent être envoyées au Centre de Comptabilité des Bureaux de Poste pour examen.

-Si après examen le résultat est fiable, la CCBP autorise la tenue de la comptabilité mensuelle.

-Ainsi un document appelé STATISTIQUE CNE, doit être imprimé.

-La comptabilité mensuelle doit être tenue à temps.

13-Transmission du document STATISTIQUE CNE à la Direction Financière et Comptable :

Ce document doit être établi avec soin puis ensuite envoyé à la Direction Financière et Comptable, qui est chargée de la tenue des différentes comptabilités.

B- Rappel des principes généraux du contrôle interne:

Le contrôle interne repose sur un certain nombre de règles, de conduite ou préceptes dont le respect lui confèrera une qualité satisfaisante. Les principes sur lesquels s'appuie le contrôle interne ont été définis en France par le congrès de l'OEC (Ordre des Experts Comptables) de 1977 ; il s'agit de l'organisation, l'intégration, la permanence, l'universalité, l'indépendance, l'information et l'harmonie.

✓ **Le principe d'organisation et de séparation des fonctions :**

Pour que le contrôle interne soit satisfaisant, il est nécessaire que l'organisation de l'entreprise possède certaines caractéristiques.

L'organisation doit être :

- Préalable ;
- Adaptée et adaptable ;
- Vérifiable ;
- Formalisée ;

Et doit comporter une séparation convenable des fonctions.

L'organisation doit être établie sous la responsabilité du chef d'entreprise. Cette responsabilité consiste à fixer les objectifs, définir les responsabilités des hommes (organigramme), déterminer le choix et l'étendu des moyens à mettre en œuvre. La diffusion par écrit des instructions est indispensable dans une grande entreprise. Elle est également préférable dans les entreprises de dimensions plus modestes afin d'éviter les erreurs d'interprétation. La règle de séparation des fonctions a pour objectif d'éviter que dans l'exercice d'une activité de l'entreprise, un même agent cumule :

- Les fonctions de décisions (ou opérationnelles) ;
- Les fonctions de détention matérielle des valeurs et des biens ;
- Les fonctions d'enregistrement (saisie et traitement de l'information) ;
- Les fonctions de contrôle ;

Ou même simplement deux d'entre elles.

Il est clair qu'un tel cumul favorise les erreurs, les négligences, les fraudes et leur dissimulation.

✓ **Le principe d'intégration ou autocontrôle :**

Les procédures mises en place doivent permettre le fonctionnement d'un système d'autocontrôle mis en œuvre par des recoupements, des contrôles réciproques ou des moyens techniques appropriés.

Les recoupements permettent de s'assurer de la fiabilité de la production ou du suivi d'une information au moyen de renseignements émanant de sources différentes ou d'éléments identiques traités par voies différentes (concordance d'un compte collectif avec la somme des comptes individuels).

Les contrôles réciproques s'opèrent dans le traitement subséquent et simultané d'une information selon la même procédure, mais ils s'effectuent par un autre agent afin de mieux vérifier l'identité des résultats obtenus (total des relevés de chèques reçus et total des bordereaux de remise en banque).

Les moyens techniques recouvrent l'ensemble des procédés qui évitent, corrigent ou réduisent, autant que faire ce peu, l'intervention humaine et par voie de conséquence, les erreurs, les négligences et les fraudes (traitement automatiques informatisés, clés de contrôle.).

✓ **Le principe de permanence :**

La mise en place de l'organisation de l'entreprise et de son système de régulation (le contrôle interne) suppose une certaine pérennité de ses systèmes. Il est évident que cette pérennité repose nécessairement sur celle de l'exploitation. Ainsi,

- Toutes les procédures doivent régulièrement être appliquées dans le temps pour tous les flux concernant le même flux d'opération ;
- Les procédures doivent être conservées pendant la durée obligatoire des documents comptables auxquels elles ont servi de support.

✓ **Le principe d'universalité :**

Ce principe recommande que :

- Toutes les personnes au sein de l'entreprise, doivent se conformer aux procédures ;
- Les procédures doivent être respectées en tout lieu et en tout temps.

✓ **Le principe d'indépendance :**

Ce principe implique que les objectifs du contrôle interne sont à atteindre indépendamment des méthodes, des procédés et moyens de l'entreprise. Il permet de vérifier que l'informatique n'élimine pas certains contrôles intermédiaires. Comme par exemple : la suppression d'un enregistrement passé, le défaut d'impression possible ou de reconstitution d'information traité en informatique.

✓ **Le principe d'information et de la qualité du personnel :**

L'information doit répondre à certains critères tels que :

- La pertinence ;
- L'utilité ;
- L'objectivité ;
- La communicabilité ;
- La vérifiabilité.

La qualité du personnel ne doit pas fragiliser les procédures, c'est-à-dire l'information. Tout système de contrôle interne est, sans un personnel de qualité, voué à l'échec. La qualité du personnel comprend la compétence et l'honnêteté ; cependant la fragilité du facteur humain rend toujours nécessaires de bonnes procédures de contrôle interne.

Une personne qui a des fonctions de supervision ne doit pas partir en congé en même temps que ses subalternes, de manière à pouvoir contrôler de façon appropriée les intérimaires. De même, une forte rotation du personnel doit être compensée par une pérennité du personnel d'encadrement.

Une bonne protection repose sur la mobilité du personnel, quel que soit son rang hiérarchique. Les hommes soi-disant indispensables et de toute confiance sont toujours exposés au risque, au fil des ans, d'adapter leur moralité au montant des sommes d'argent qu'ils gèrent.

✓ **Le principe d'harmonie :**

On entend par principe d'harmonie, l'adéquation du contrôle interne aux caractéristiques de l'entreprise et de son environnement. C'est un simple principe de bon sens qui exige que le contrôle interne soit bien adapté au fonctionnement de l'entreprise.

En particulier, dans la petite entreprise, le contrôle interne connaît des limites inhérentes à la dimension, notamment pour ce qui concerne la mise en œuvre généralisée du principe de séparation des fonctions. Mais il ne faut pas ignorer que cette lacune se trouve en partie compensée par la connaissance des hommes et des activités possédées par le chef d'entreprise qui est un des éléments essentiels du contrôle interne.

Paragraphe 2 : Présentation et analyse des résultats selon les objectifs N°1, N°2 et N°3

Analyser les difficultés liées au processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, reviendrait à faire un examen succinct appelé audit, permettant de vérifier si l'ensemble des actions menées sont conformes aux règles, aux objectifs et aux plans stratégiques définis au niveau de l'entreprises afin de prévenir et d'éviter les cas de malversations.

Ainsi pour parfaire notre travail, nous allons plus nous baser sur la pratique de l'audit interne qui nous permettra d'évaluer au service comptabilité du département CNE, le contrôle interne qui peut être défini comme étant l'ensemble des sécurités que l'entreprise organise pour mettre les opérations sous contrôle ; c'est-à-dire : sécuriser le patrimoine de l'entreprise et fiabiliser l'information comptable.

En effet, dans nos recherches, nous nous sommes basés sur la méthode de l'analyse qualitative. Les résultats obtenus lors de nos entretiens avec certains membres du personnel comptable au département CNE, se présentent comme suit :

A propos de l'existence des différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, le personnel comptable affirme qu'elles existent et qu'elles sont efficaces.

En ce qui concerne l'existence et le respect des différentes normes, régissant le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au

**Analyse du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement
au département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN**

département CNE, le personnel comptable affirme que ces normes existent et qu'elles sont respectées.

Par rapport à l'usage du système informatique lors de la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, le personnel comptable affirme qu'il est favorable dans l'enregistrement des informations.

Nous apprécierons mieux toutes ces affirmations dans la suite de nos analyses, qui s'énoncent comme suit :

Tableau N°4 : Analyse de l'étape n°1 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°1	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Réception des bordereaux de versement, de remboursement, des états n° 38 et ceux n° 39	-Réception tardive des différents bordereaux puis de leurs états détaillés mensuels respectifs -Enregistrement tardif des différents bordereaux et de leurs états détaillés mensuels respectifs	Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne	-Retard du processus de comptabilisation -Retard de la tenue au bon moment de comptabilité mensuelle

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées.

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de permanence et d'universalité du contrôle interne sont bafoués lors de l'exécution des tâches, impliquant le département CNE aux risques inhérent et de non contrôle.

Ainsi il est à noter que les normes régissant l'étape n°1 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°5: Analyse de l'étape n°2 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°2	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Codification des bordereaux de versement et de remboursement reçus	<ul style="list-style-type: none"> -Présence de certains services hors du service comptabilité, dans la codification des bordereaux ; -Abandon de la codification des bordereaux par les agents qui en sont responsables, au profit de la paresse, du bavardage, du repos et des affaires personnelles ; -Codification confiée pour la plus part du temps aux stagiaires, sans aucune formation ; -codification male faite pour la plus part du temps par les stagiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> -Insuffisance de personnel qualifié pour l'exécution de la codification des différents bordereaux ; -Considération des stagiaires comme des professionnels du domaine ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne. 	<ul style="list-style-type: none"> -Information comptable non fiable ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Retard de la tenue au bon moment de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de séparation des fonctions, de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du personnel sont bafoués lors de l'exécution des tâches. Ce qui expose le département CNE aux risques inhérent et celui de non contrôle.

Analyse du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN

Ainsi, il est à noter que les normes régissant l'étape n°2 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°6 : Analyse de l'étape n°3 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°3	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Examen des bordereaux informatisés à problème	-Bordereaux informatisés, codifiés avec des reçus agrafés non conformes ; -Examen des bordereaux informatisés à problème par des agents hors du service comptabilité.	-Incompétence des stagiaires ; -Considération des stagiaires comme des professionnels du domaine ; -Insuffisance du personnel comptable qualifié ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne.	-Possibilité d'erreur, de négligence, de fraude et de détournement ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Possibilité de tenue tardive de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous- mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de séparation des fonctions, de permanence, d'universalité et d'information ne sont pas respectés. Ceci étant, le département CNE est exposé au risque inhérent et celui de non contrôle.

De tout ce qui précède, nous pouvons conclure que les normes régissant l'étape n°3 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°7 : Analyse de l'étape n°5 du processus de comptabilisation des opérations:

Etape n°5	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Archivage des bordereaux informatisés codifiés	-Archivage des bordereaux informatisés codifiés par les stagiaires ; -Archivage pêle-mêle des bordereaux informatisés codifiés.	-absence de personnel qualifié pour l'archivage des bordereaux codifiés ; -Incompétence des stagiaires ; -Fatigue des stagiaires ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle Interne.	-Difficulté à retrouver certains bordereaux informatisés archivés ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Retard de la tenue de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Après analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du personnel sont bafoués. Ce qui expose donc, le département CNE aux risques inhérent et de non contrôle.

De tout ce qui précède, nous pouvons dire que les normes régissant l'étape n°5 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

**Analyse du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement
au département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN**

Tableau N°8 : Analyse de l'étape n°6 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°6	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Saisie des informations contenues sur les bordereaux non informatisés dans la base des données	-Nouvelle codification avant la saisie des informations ; -Enregistrement dans la base des données des informations contenues sur des bordereaux non informatisés, déjà codifiés ; -Abandon de la saisie par certains agents, au profit des affaires personnelles.	-Absence de personnel qualifié au poste de saisie ; -Défaillance du système informatique ; -Incompétence des stagiaires ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne.	-Information comptable non fiable ; -Retard de l'impression du carnet 33 ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Retard de la tenue au bon moment de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de séparation des fonctions, de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du personnel sont bafoués. Ce qui implique une exposition du département CNE aux risques inhérent et de non contrôle.

Ainsi il est à noter que les régissant l'étape n°6 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°9 : Analyse de l'étape n°8 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°7	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Examen des bordereaux non informatisés, codifiés à problème	-Bordereaux non informatisés, codifiés avec des reçus agrafés non conformes ; -Examen des bordereaux non informatisés à problème par des agents hors du service comptabilité.	-Incompétence des stagiaires ; -Considération des stagiaires comme des professionnels du domaine ; -Insuffisance du personnel comptable qualifié ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne.	-Possibilité d'erreur, de négligence, de fraude et de détournement ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Possibilité de tenue tardive de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous- mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de séparation des fonctions, de permanence, d'universalité et d'information ne sont pas respectés. Ceci étant, le département CNE est exposé au risque inhérent et celui de non contrôle.

De tout ce qui précède, nous pouvons conclure que les normes régissant l'étape n°7 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées

Tableau N°10 : Analyse de l'étape n°8 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°9	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Archivage des bordereaux non informatisés codifiés	-Archivage des bordereaux non informatisés codifiés, par les stagiaires ; -Archivage pèle-mêle des bordereaux non informatisés codifiés et saisis.	-Absence de personnel qualifié pour l'archivage des bordereaux codifiés ; -Incompétence des stagiaires ; -Fatigue des stagiaires ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne.	-Difficultés à retrouver certains bordereaux archivés ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Retard de la tenue au bon moment de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du personnel sont bafoués. Le département CNE est donc, exposé au risque inhérent et celui de non contrôle.

De tout ce qui précède, nous pouvons dire que les normes régissant l'étape n°8 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°11 : Analyse de l'étape n°9 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°10	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Impression du carnet 33	Impression tardive du carnet 33	<ul style="list-style-type: none"> -Réception tardive des différents types de bordereau ; -Codification incorrecte des différents types de bordereau ; -Saisie incorrecte des bordereaux ; -Absence de groupes électrogènes et de plaques solaires en cas de coupure d'électricité ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne. 	<ul style="list-style-type: none"> -Information comptable non fiable ; -Endettement envers les épargnants ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Retard de la tenue à temps de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du personnel sont bafoués, exposant ainsi le département CNE au risque inhérent et à celui de non contrôle.

De tout ce qui précède, nous pouvons conclure que les normes régissant l'étape n°9 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°12 : Analyse de l'étape n°10 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°11	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Comparaison entre le carnet 33 et les états (38 et 39)	-Présence d'un grand nombre d'écart entre la comparaison du carnet 33 et les états détaillés mensuels des dépôts reçus ; -Présence d'un grand nombre d'écart entre la comparaison du carnet 33 et les états détaillés mensuels des dépôts remboursés.	-Codification incorrecte des bordereaux par les stagiaires ; -Défaillance du système informatique ; -Perte de certains bordereaux avant la saisie ; -Etude des bordereaux à problème par des agents hors du service comptabilité ; -Insuffisance de personnel qualifié au service comptabilité ; -Négligence et paresse de certains agents ; -Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne.	-Enjeu de la fiabilité de l'information comptable ; -Retard du processus de comptabilisation des opérations ; -Retard de la tenue à temps de la comptabilité mensuelle.

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de séparation des fonctions, de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du

Analyse du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN

personnel sont bafoués. Ce qui implique une exposition du département CNE aux risques inhérent et de non contrôle.

Ainsi il est à noter que les normes régissant l'étape n°10 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°13 : Analyse de l'étape n°11 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°12	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Tenue de la comptabilité mensuelle	-Tenue tardive de la comptabilité mensuelle ; -Comptabilité du mois tenue après au moins deux mois ; -Etablissement tardif du document STATISTIQUE CNE.	-Absence de mise en œuvre d'un système de contrôle interne ; -Négligence et paresse de certains agents ; -différentes erreurs commises par les stagiaires lors de l'exécution des tâches ; -Défaillance du système informatique ; -Insuffisance de personnel qualifié ; -Absence de groupes électrogènes et de plaques solaires.	- Transmission tardive du document STATISTIQUE CNE ; -Ralentissement de la DFC dans la tenue des différentes comptabilités.

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes de séparation des fonctions, de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du personnel sont bafoués. Ce qui implique une exposition du département CNE aux risques inhérent et de non contrôle.

**Analyse du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement
au département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN**

Ainsi il est à noter que les normes régissant l'étape n°11 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Tableau N°14 : Analyse de l'étape n°12 du processus de comptabilisation des opérations :

Etape n°13	Risques encourus au niveau des normes	Causes	Conséquences
Transmission du document STATISTIQUE CNE à la Direction Financière et Comptable	Transmission tardive du document STATISTIQUE CNE à la Direction Financière et Comptable	-Absence de la mise en œuvre d'un système de contrôle interne ; -Lenteur dans l'exécution des tâches ; -Absence de groupes électrogènes et de plaques solaires ; -Insuffisance de personnel qualifié	Modification de la date normale de la tenue de la comptabilité à la DFC

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des informations collectées

Suite à l'analyse des résultats du tableau, nous remarquons que les principes séparation des fonctions, de permanence, d'universalité, d'information et de la qualité du personnel sont bafoués, exposant ainsi le département CNE au risque inhérent et à celui de non contrôle.

De tout ce qui précède, nous pouvons conclure que les normes régissant l'étape n°12 du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

Section 2 : Interprétation, synthèse des résultats et approches de solution

Dans cette section, nous procéderons à la vérification des hypothèses formulées dans le cadre de notre étude et proposerons des approches de solution.

Paragraphe 1 : Interprétation et synthèse des résultats

Nous vérifierons dans ce paragraphe, la validité des hypothèses en tenant compte des analyses des résultats de nos observations.

Hypothèse N°1 : Le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE connaît de différentes étapes telles que :

Réception des bordereaux de versement, de remboursement et ceux des états(38 et 39) ;

- Codification des bordereaux de versement et de remboursement reçus ;
- Examen des bordereaux informatisés à problème ;
- Pointage des bordereaux informatisés codifiés ;
- Archivage des bordereaux informatisés codifiés ;
- Saisie des informations contenues sur les bordereaux non informatisés codifiés ;
- Examen des bordereaux non informatisés, codifiés mais pas saisis ;
- Pointage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis ;
- Archivage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis ;
- Impression du carnet 33 ;
- Comparaison entre le carnet 33 et les états ;
- Tenue de la comptabilité mensuelle ;
- Transmission du document STATISTIQUE CNE à la DFC.

A la suite de l'analyse des résultats conformément aux conditions de vérification de l'hypothèse, nous retenons que :

Le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, connaît plusieurs étapes régies chacune par des normes bien définies capables d'atteindre des résultats attendus.

Nous pouvons donc dire que plus les étapes du processus de comptabilisation des opérations sont efficaces et plus elles favorisent la comptabilisation des opérations au département CNE. Par conséquent, l'hypothèse selon laquelle «Le processus de

comptabilisation des opérations de versement et remboursement au département CNE connaît de différentes étapes » est confirmée.

Hypothèse N°2 : Les normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées.

A la suite de l'analyse des résultats conformément aux conditions de vérification de l'hypothèse, nous retenons que :

La majorité des normes régissant les étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, ne sont pas respectées.

Nous pouvons dire que, moins les normes régissant les étapes du processus de comptabilisation des opérations sont respectées et moins elles favorisent la comptabilisation des opérations au département CNE. Par conséquent, l'hypothèse selon laquelle : « Les normes régissant les différentes étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE ne sont pas respectées » est confirmée.

Hypothèse N°3 : L'usage du système informatique a un effet négatif dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.

A la suite de l'analyse des résultats conformément aux conditions de vérification de l'hypothèse, nous retenons que :

Le système informatique mis en place au département CNE, défavorise la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement.

Nous pouvons dire que plus le système informatique mis en place au département CNE, défavorise la comptabilisation des opérations et plus il a un effet négatif sur la comptabilité. Par conséquent, l'hypothèse selon laquelle : « L'usage d'un système informatique a un effet négatif dans la comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE » est confirmée.

Paragraphe 2 : Approches de solution

Pour rendre plus efficace le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement, nous recommandons vivement au département CNE de :

➤ veiller à la mise en place et à la mise en œuvre d'un système fiable de contrôle interne surtout au service comptabilité tout en faisant respecter certains principes comme :

- **Le principe d'organisation et de séparation des fonctions** qui exige :

- Un manuel de procédure comptable adapté à l'entreprise ;
- Un manuel d'organisation dans lequel on doit éviter le cumul des fonctions de décisions (ou opérationnelles), d'enregistrement (saisie et traitement de l'information) et de contrôle ou même deux d'entre elles pour éviter les erreurs, les négligences et les fraudes.

- **Le principe de permanence** où :

- L'application des procédures doit être régulière ;
- Les procédures doivent être conservées pendant la durée obligatoire des documents comptables auxquels elles ont servi de support.

- **Le principe d'universalité** où :

- Toutes les personnes doivent être conformes aux procédures ;
- Les procédures doivent être respectées en tout lieu et en tout temps.

- **Le principe d'indépendance** dans lequel le paramétrage des systèmes automatisés ne doit pas éliminer certains contrôles comme par exemple la suppression d'un enregistrement passé.

- **Le principe d'information et de la qualité du personnel** dans lequel :

- l'information doit répondre à certains critères tels que la pertinence, l'utilité, l'objectivité, la communicabilité et la vérifiabilité ;
- La qualité du personnel ne fragilise pas l'application des procédures donc l'information.

➤ Veiller à la mise en application des tests conformes au référentiel comptable OHADA dont entre autres :

- **Article 6 :**

L'application du système comptable OHADA implique que :

- La règle de prudence soit en tout cas observée, à partir d'une appréciation raisonnable des événements et des opérations à enregistrer au titre de l'exercice ;
- l'entreprise se conforme aux règles et aux procédures en vigueur en les appliquant de bonne foi ;
- Les responsables des comptes mettent en place et en œuvre des procédures de contrôle interne indispensables à la connaissance qu'ils doivent normalement avoir de la réalité et de l'importance des événements, opérations et situations liées à l'activité de l'entreprise ;
- Les informations soient présentées et communiquées clairement sans intention de dissimuler la réalité derrière l'apparence.

- **Article 15 :**

L'organisation comptable doit assurer :

- un enregistrement exhaustif, au jour le jour et sans retard des informations de base ;
 - Le traitement en temps opportun des données enregistrées.
- Veiller à ce que la Direction Générale exerce une pression sur la Direction de Audit et du Contrôle Interne pour l'exécution des tâches qui lui reviennent ;
 - Veiller au recrutement de jeunes agents qualifiés, pour le compte du service comptabilité tout en faisant partir les anciens qui ne veulent pas partir ;
 - Motiver le service comptabilité dans l'exécution des tâches par des encouragements, des petites blagues, afin de favoriser à temps la tenue de la comptabilité mensuelle ;
 - Veiller à une bonne rémunération du personnel comptable afin de l'inciter au travail ;
 - Veiller à l'informatisation des différentes agences commerciales non informatisées afin de pouvoir faciliter l'exécution des tâches au service comptabilité ;
 - Rendre efficace le système d'information comptable ;
 - Veiller à ce que le service comptabilité soit doté de groupes électrogènes et de panneaux solaires afin de continuer à disposer d'énergie électrique en cas de coupures intempestives ;
 - Veiller à ce que le service informatique soit doté d'une connexion haut débit afin de favoriser les tâches au service comptabilité ;
 - Changer les outils informatiques vétustes au profit d'autres plus performants dans la perspective d'une bonne comptabilisation ;

- Mettre à jour au bon moment le logiciel comptable utilisé, afin d'éviter des troubles lors de l'enregistrement ;
- Veiller à l'organisation des formations pour le compte du personnel comptable ;
- Veiller à ce que le service comptabilité soit épargné de la paresse et des bavardages intenses de certains agents aux heures de travaux dans le but de permettre l'évolution des travaux.



CONCLUSION

Après observations et analyses, nous pouvons conclure que le département Caisse Nationale d'Epargne du BENIN, dispose au niveau de son processus de comptabilisation, des étapes et normes bien définies qui malheureusement sont mal exploitées lors de l'exécution des tâches. Cette mauvaise exploitation engendre donc une multitude de risques qu'encourt le département CNE.

Ainsi, pour avoir des informations fiables et accroître sa part de marché dans le but de s'offrir une place importante sur le marché concurrentiel, le département CNE du BENIN doit mettre en œuvre au service comptabilité un système efficace de contrôle interne afin de rendre efficace le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.

Cette étude, s'est donc proposée d'analyser comment rendre efficace le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE. Suite à cela, trois hypothèses ont été formulées et vérifiées à l'aide d'observations et d'analyses faites au service comptabilité.

D'après les résultats obtenus, il ressort trois principales conclusions. La première est que, les étapes du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, affectent la comptabilité de ce dernier, la deuxième quant à elle montre que, les normes régissant le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE, affecte la comptabilité de ce dernier et la dernière montre que, l'usage du système informatique dans le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE affectent la comptabilité de ce dernier.

Par ailleurs, il est à noter que cette étude a connu des difficultés de sorte qu'il convient de prendre du recul par rapport aux résultats de cette recherche, car une étude approfondie et plus élargie, permettra de mieux appréhender le processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Acte uniforme OHADA comptabilité entreprise (2000), acte uniforme portant organisation et harmonisation des comptabilités des entreprises, acte adopté le 22 février 2000 et paru au JO OHADA n°10 du 20 nombre 2000.
- BOURNISIEN (1909), « Précis de comptabilité industrielle appliquée à la métallurgie », Nancy, Feid et Fils, Côte BNF 4-V-6925.
- COULON (1857), « Méthode générale de comptabilité et de correspondance commerciale », Paris, Côte BNF V-13775.
- DUPINEY de VOREPIERRE (1876), « Dictionnaire français illustré et Encyclopédie Universelle pouvant tenir lieu de tous les vocabulaires et de toutes les encyclopédies », Paris, Michel, Lévy Frères.
- FAURE (1897), « Eléments de commerce et de comptabilité », Paris, Masson et Cie.
- GAPARAYI (2003), « DISCUSSION DU SYSTEME D'INFORMATION COMPTABLE D'UNE ENTREPRISE DES TELECOMMUNICATIONS : cas de L'ONATEL. », Université du BURUNDI, FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET ADMINISTRATIVES.
- HEUDICOURT (1868), « Enseignement professionnel de comptabilité commerciale », Paris, Gauthier- Villars et Librairie Guillaumin et Cie, Côte BNF V-41631.
- [http:// www.procomptable.com](http://www.procomptable.com), 25 Mars 2015 à 19h 42min
- LEAUTEY et GUILBAULT (1889), « La science des comptes mise à la portée de tous », Paris, Librairie comptable et administrative », Côte BNF 8-V-79502.
- MUSUBAO LUPANZULA (2007), « L'ORGANISATION COMPTABLE D'UNE ENTREPRISE HOTELIERE, FACE A LA REALITE PLURIMONETAIRE : CAS DU PARK HOTEL/ LUBUMBASHI », Institut Supérieur de Commerce Lubumbashi (RDC).
- PIROT (1929), « La comptabilité : phare du technicien, la comptabilité et les affaires », février 1929, n°110, p.37-43, Côte BNF JO-72423.
- HOUNKOU et al (2015), « Méthodologie de Recherche », FASEG/UAC.
- REIX (1995), « Systèmes d'informations et Management des Organisations », Vuibert, Bruxelles (Belgique), 345p.

- REVERT (1871), « Questionnaire de comptabilité contenant 1500 questions et réponses sur les diverses branches de la comptabilité », Paris, Côte BNF V-51334.
- www.memoireonline.com, 26 Mars 2015 à 21h04min
- www.wikipedia.org, 26 Mars 2015 à 21h 31min



ANNEXES

ANNEXE N°2 : GUIDD'ENTRETIEN

Bonjour monsieur/ Madame

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire, nous étudiants en fin de formation en licence professionnelle Comptabilité Audit et Contrôle de Gestion et stagiaires à la CNE, effectuons une étude sur l'analyse du processus de comptabilisation des opérations au Département CNE.

Nous souhaiterions avoir votre opinion sur les thèmes suivants :

- 1- Appréciez les étapes que connaît le processus de comptabilisation des opérations.
- 2- Donnez-nous votre appréciation par rapport aux normes qui régissent les différentes étapes, si elles existent.

Parlez-nous de l'effet qu'a le système informatique sur la saisie des données comptables.

TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT	i
DEDICACE.....	ii
DEDICACE.....	iii
REMERCIEMENT	iv
Remerciements	iv
LISTE DES SIGLES	v
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
SOMMAIRE	viii
RESUME :.....	ix
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET DEROULEMENT DU STAGE	3
Section 1: Présentation de la CNE et structure organisationnelle	4
Paragraphe 1:Présentation de la CNE	4
A-Historique ,mission et objectifs.....	4
1-Historique	4
2-Missions et Objectifs	5
B- Activités et moyens d'action	6
1- Activités	6
2- Moyens d'action :.....	12
3-Les ressources humaines	12
4-Les ressources matérielles	12
5-Les ressources financières	13
Paragraphe 2 : Structure organisationnelle	13
A-Organes décisionnels.....	13
B-Organes opérationnels et Agences de la CNE :.....	15
1- Organes opérationnels :.....	15
2- Agences de la Caisse Nationale d'Epargne :.....	17
Section2 : Déroulement du stage, inventaire des problèmes, problématique et intérêt de l'étude	17
Paragraphe1 Déroulement du stage et inventaire des problèmes	17
A- Déroulement du stage.....	17

B- Inventaire des problèmes.....	22
1- Forces et Faiblesses	22
Paragraphe 2: Problématique, objectifs et intérêt de l'étude	23
A- Problématique.....	23
B- Objectifs de l'étude	24
1- Objectif général	24
2-Objectifs spécifiques	24
C- Intérêt de l'étude	25
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE	26
Section1 : Revue de littérature.....	27
Paragraphe1 : Définition de quelques concepts	27
1- Analyse :.....	27
2-Processus comptable :	27
3-Opération :.....	27
4-Comptabilité :.....	28
5- Versement.....	28
6- Remboursement.....	28
Paragraphe 2 : Revue de littérature	28
A- Comptabilité :	28
B-Comptabilité commerciale:.....	31
C -Comptable :.....	31
D-Compte :	31
E-Processus de comptabilisation des opérations :	32
F-Système d'information comptable :	33
G-Systèmes de traitement de l'information :.....	33
H- Hypothèses de recherche.....	34
Section 2 : Méthodologie de recherche	35
Paragraphe 1 : Technique de collecte des données	35
A- Approche documentaire	36
B- Approche qualitative	36
Paragraphe 2 : Technique d'analyse des données et conditions de validation des hypothèses.....	36

A-	Technique d'analyse des données	36
	Approche qualitative.....	36
B-	Conditions de validation des hypothèses	36
CHAPITRE III : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS, VERIFICATION DES HYPOTHESES ET APPROCHES DE SOLUTION		39
Section 1 : Présentation et analyse des résultats.....		40
Paragraphe 1: Présentation du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement au département CNE et rappel des principes généraux du contrôle interne		40
A-	Présentation du processus de comptabilisation des opérations de versement et de remboursement	40
	1- Réception des bordereaux de versement, de remboursement, des états n°38 (états détaillés mensuels des dépôts reçus) et ceux N°39 (états détaillés mensuels des dépôts remboursés) :.....	40
	2- Codification des bordereaux de versement et de remboursement reçus :	40
	3- Examen des bordereaux informatisés à problème :.....	41
	4-Pointage des bordereaux informatisés codifiés :.....	41
	5-Archivage des bordereaux informatisés codifiés :	41
	6- Saisie des informations contenues sur les bordereaux non informatisé codifiés : 42	
	7- Examen des bordereaux non informatisés, codifiés mais pas saisis :	42
	8- Pointage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis :	42
	9-Archivage des bordereaux non informatisés, codifiés et saisis :.....	43
	10- Impression du carnet 33	43
	11- Comparaison entre le carnet 33 et les états (38 et 39) :.....	43
	12-Tenue de la comptabilité mensuelle :	43
	13-Transmission du document STATISTIQUE CNE à la Direction Financière et Comptable :.....	43
B-	Rappel des principes généraux du contrôle interne:.....	44
Paragraphe 2 : Présentation et analyse des résultats selon les objectifs N°1, N°2 et N°3		47
Section 2 : Interprétation, synthèse des résultats et approches de solution		59
Paragraphe 1 : Interprétation et synthèse des résultats		59
Paragraphe 2 : Approches de solution		61

CONCLUSION	64
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	66
ANNEXES	68
ANNEXE N°2 : GUIDD'ENTRETIEN.....	69
1- Appréciez les étapes que connaît le processus de comptabilisation des opérations.	69
2- Donnez-nous votre appréciation par rapport aux normes qui régissent les différentes étapes, si elles existent.	69
TABLE DES MATIERES	70