

Table des matières

I. Présentation de l'ONG le SALUT	4
A. Vision et mission de la caisse le SALUT	4
B. Organisation de la caisse le SALUT	5
II. Présentation des taches et des missions effectuées	7
A. Rédaction du manuel des RH de l'entreprise	7
B. Analyse terrain d'un produit financier	7
III. Analyse des compétences acquises.....	10

Remerciement

Avant toute chose, je tiens particulièrement à remercier mon maître de stage, M. Nestor-Joseph KUAGBENU, pour m'avoir accepté en tant que stagiaire et pour son accueil. Mr KUAGBENU est donc le présent de Lupajote Togo qui m'a permis de réaliser mon stage au Togo

Je tiens à remercier aussi toute l'équipe de l'ONG le SALUT basée à Lomé au Togo de m'avoir accueilli durant ce stage.

D'une façon plus générale, je remercie également l'ensemble de l'ONG le SALUT pour l'intérêt qu'ils m'ont témoigné tout au long de mon stage ainsi que pour leurs aides et leurs conseils.

Introduction

Dans le cadre de mon cursus étudiant de seconde année à l'ESPEME, j'ai effectué un stage de deux mois dans l'Organisation non gouvernementale le SALUT. Cette association a son siège à Lomé au Togo. Elle s'occupe d'essayer de réduire la pauvreté et d'aider les populations les plus défavorisées au sein du Togo, elle dispose d'un service de micro-finance.

Durant ce stage j'ai effectué plusieurs tâches, les deux principales ont été la rédaction d'un rapport des ressources humaines ainsi que de faire une analyse terrain d'un produit financier.

Pour ce rapport de stage nous allons dans un premier temps faire une présentation de l'ONG le SALUT qui m'a accueilli pendant ce stage. Ensuite nous présenterons les tâches qui m'ont été confiées. Et enfin nous ferons une analyse des enseignements et des compétences que j'ai acquis pendant ce stage.

I. Présentation de l'ONG le SALUT

L'ONG le Salut a été créée en 2004, depuis 2005 elle a un partenariat avec ASTM (Action Solidarité Tiers Monde) basé au Luxembourg, ce projet de partenariat qui existe depuis maintenant 36 mois aura eu un cout total de 110 797€

L'ONG le salut est une organisation non gouvernementale dont le siège se situe à Lomé. Elle a plusieurs domaines d'action dont un se situe dans la micro finance, la section qui s'occupe de faire de la micro finance est la caisse le SALUT. Les services de micro finance fournissent un ensemble de produits financiers à tous ceux qui sont exclus du système financier classique. Ils concernent en général les habitants pauvres des pays en développement.

A. Vision et mission de la caisse le SALUT

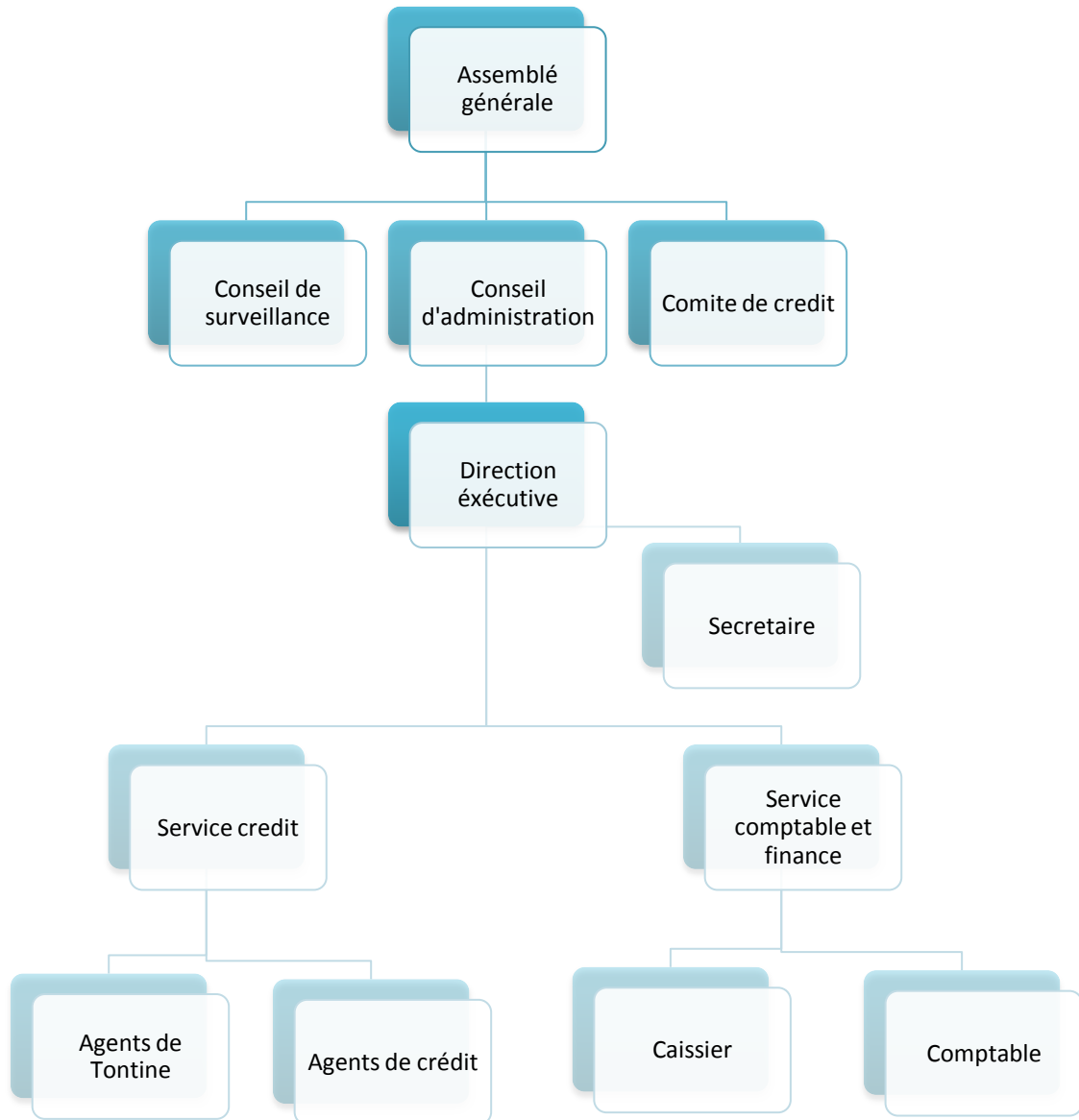
La vision de cette association est d'apporter une aide aux populations les plus défavorisées afin de contribuer socialement, économiquement et psychologiquement à leur autopromotion grâce à un partenariat franc et ouvert, ses clients étant principalement les populations pauvres sa mission et d'en faire de vrais partenaires de développement avec peu de moyens. Le fonctionnement des agences de micro finance est comparable à celui des banques mais est soumis à une autre législation.

Les objectifs de la caisse le SALUT consiste à collecter l'épargne de ses clients, consentir du crédit à ses membres, favoriser la solidarité et la coopération entre les membres, sensibiliser les populations à faible revenus tant du milieu rural qu'urbain (paysans, petits commerçants, petits artisans, salariés, etc.) sur les difficultés économiques et les mécanismes financiers pouvant les aider à améliorer leurs conditions de vie.

B. Organisation de la caisse le SALUT

L'entreprise dispose d'un conseil d'administration. D'un comité de crédit qui valide ou invalide les demandes de crédit après l'étude approfondie de ces derniers, un comité de surveillance dont le rôle est de surveiller la régularité des opérations de la caisse LE SALUT et du contrôle de gestion. L'entreprise dispose également d'une direction exécutive, qui s'occupe de la gestion quotidienne, qui veille à l'exécution des décisions des différents organes, qui présente au Conseil d'administration les états financiers, les budgets et le rapport annuel. La direction exécutive s'occupe également de recruter le personnel, de coordonner et de superviser les activités de l'ensemble des services. Le service comptable et financier de l'entreprise exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur exécutif et organise la comptabilité, contrôle les activités du comptable et du caissier, assure la gestion financière de la caisse, produit différents reportings appropriés, et fait des analyses financières périodiquement. Un caissier exerce ses fonctions sous l'autorité du chef du service comptable, il se charge d'encaisser et de décaisser les fonds, et d'enregistrer les opérations de retrait et de dépôts dans le logiciel. Enfin l'entreprise dispose d'agents de tontine, ils exercent leurs fonctions sous l'autorité du chef du service crédit, ils sont chargés de sensibiliser les futurs clients sur l'épargne tontine, enregistrer les nouvelles adhésions, faire les collectes journalières auprès des membres, transmettre les fonds au caissier pour l'encaissement.

Organigramme de la caisse le SALUT



II. Présentation des tâches effectuées

A. Lecture et étude du manuel de procédures financières de l'entreprise

Dans un premier temps mon stage à consister la lecture du manuel de procédures financières de l'entreprise. La lecture de ce manuel devait me permettre de comprendre au mieux le fonctionnement de l'entreprise et les procédures comptables togolaises.

En effet il faut savoir qu'au Togo le plan comptable est différent de celui français. Il m'a donc fallu apprendre les différences qu'il y'avait pour éviter d'éventuelles erreurs lors des missions qui me serait confié plus tard dans le stage.

Le manuel de procédures financières de l'entreprise résume toutes les opérations de l'entreprise et définit le rôle de chacun des employés de l'entreprise et décrit de manière très précise l'ensemble des missions qui peuvent être confié aux employé. Dans le manuel on trouve également l'organigramme de l'entreprise.

B. Rédaction du manuel des RH de l'entreprise

La caisse le salut, le service de l'ONG dans lequel j'ai travaillé, n'avait avant mon arrivée dans l'entreprise pas de manuel de Ressources Humaines au point. Le directeur de l'association nous a donc convoqué moi et plusieurs autres employés dans son bureau afin de mettre au point un planning pour la correction du manuel de Ressources Humaines existant.

Cette réunion a permis de mettre en place 4 groupes de travail. Chaque groupe ayant pour mission de corriger deux modules. Les modules à modifier étaient les suivants : Prêts aux salariées et avances sur salaires, congés annuel, salaires, indemnités, conditions d'emploi, recrutement et sélection ; procédures pour les déplacements et dépenses, et procédures de formation et de développement du personnel.

Dans le cadre de mon stage je devais m'occuper avec une autre employée de l'entreprise de la partie portant sur les conditions d'emploi et sur le recrutement et la sélection.

Pour cette mission j'ai dû faire attention à ce que les propositions de changement du manuel soit en accord avec les conventions et la législation en vigueur au Togo. Le Togo étant un ancien protectorat Français les lois en vigueur ressemble à celles que l'on peut trouver dans la législation Française. Cependant depuis la date d'indépendance de nombreuses lois ont été créé dans les deux pays rendant ainsi la tâche plus compliqué.

Le travail consisté donc de faire part des techniques de ressources humaines que nous avons vu en cours de Gestion des Ressources Humaines et de voir si il était possible de les appliqués dans le pays ou je travailler en prenant soin de se concentrer sur la législation local.

C. Analyse terrain d'un produit financier

La caisse le SALUT proposé un produit financier appelé la tontine. Ce service est un service d'épargne. Il consiste à donner accès à une épargne aux populations les plus défavorisés n'ayant pas les fonds nécessaire pour payer les frais financier des banques ou aux vendeurs et vendeuses de rue qui n'ont ni le temps ni l'argent nécessaire pour aller dans les institutions bancaires.

Ce type de service n'existe pas à ma connaissance en France, il rentre dans le domaine de la micro finance. Le procédé de collecte de l'épargne se fait par le biais des agents de tontine. Tous les jours ils vont collecter l'épargne en porte à porte. L'épargne collectée quotidiennement correspond à une mise déterminée préalablement par un accord entre l'agent de tontine et le client. A la fin du mois l'épargnant peut collecter jusqu'à 31 mises. Le coût mensuel de ce service est d'une mise. Par exemple un épargnant dont la mise est de 500FCFA (à peu près 75ct d'euro), devra payer tous les mois 500FCFA de frais, et pourra collecter jusqu'à 15 500FCFA. Il aura donc épargné 15 000FCFA.

Ma mission consistait à accompagner un agent de tontine sur le terrain afin d'analyser les besoins des clients et des agents de tontine pour rendre le service le plus performant que possible.

Dans un premier temps ma mission a donc consisté à suivre l'agent de tontine sur le terrain et d'interroger les clients afin de connaitre leurs attentes vis-à-vis de la caisse le

SALUT. La durée de la collecte dure plusieurs heures. Elle commence à 8 heures pour se finir aux alentours de 13 heures. Pendant le temps de la collecte je prenais des notes sur les réclamations faites. Cette première partie de la mission a duré un peu moins d'une semaine.

Ensuite dans un second temps j'ai réalisé une analyse du service. Dans cette analyse j'ai mis en évidence les réclamations les plus fréquentes des clients ainsi qu'une présentation générale du service et une analyse sur ce que pouvait proposer de mieux d'autre établissement de micro finance. Une fois le rapport d'analyse terminé je l'ai fait parvenir au directeur du service comptable.

III. Analyse des compétences acquises

Ce stage de deuxième année m'a permis d'avoir une première expérience professionnelle à l'étranger et m'a permis aussi de découvrir le tiers monde. Cette expérience à l'étranger m'a permis donc dans un premier temps d'apprendre à m'adapter à une culture autre que la culture que je connaissais. La culture togolaise est différente sur de nombreux points notamment au niveau des politiques de travail.

Cette expérience à l'étranger m'a également permis d'améliorer mon autonomie. Comme par exemple pour les déplacements sur le lieu de travail lors des premiers jours. En effet j'étais là au milieu de Lomé une ville que je ne connais pas du tout et les premiers trajets jusqu'à mon lieu de stage était une épreuve. L'autonomie est quelque chose de primordiale dans le monde professionnel. Cette autonomie permet de s'habituer plus vite à tout type de situation. Bien que je me sente désormais plus autonome j'ai également pu bénéficier du soutien de mes collègues. Travailler en groupe n'est pas un problème pour moi c'est au contraire une force.

C'est sur le plan humain que j'ai le plus appris. En effet je ne connaissais que de très loin les conditions de vie dans le tiers monde et ce stage m'a permis de découvrir en profondeur ce à quoi ressemble le monde. Le Togo est un des pays les plus petits du continent africain et c'est aussi un des pays les moins développés. Dans ce pays le revenu moyen annuel est de 373€ (Source : données de comptabilité nationale de la Banque mondiale et de l'OCDE.) soit juste un peu plus de 30€ par mois. Ce chiffre est encore plus frappant lorsqu'on sait que le salaire moyen brut en France est de 2 753€ mensuel (Source : INSEE). Ce stage m'a également permis de découvrir la réalité économique à l'intérieur même de ces pays en difficulté, une grande partie de la population vit avec des bas revenus et quelques personnes importantes, notamment des proches du gouvernement togolais ont quant à eux un niveau de vie scandaleux lorsqu'on les compare au reste de la population.

D'un point de vue professionnel, lors de ma mission de rédaction du rapport de ressources humaines de l'entreprise, j'ai dû rechercher des informations sur la législation Togolaise. Cette mission m'a permis de m'adapter à une législation étrangère. De plus cette mission m'a également permis de faire un véritable travail de recherche. En effet je devais rechercher des textes de lois afin que le rapport de ressources humaines soit légalement

applicable en vue des lois en vigueur au Togo. J'ai donc pu découvrir les différences qu'il pouvait exister entre plusieurs pays. Et adapter ce que j'ai pu apprendre en cours, notamment en Gestion des Ressources Humaines, à des lois différentes.

Lors de ma deuxième mission, lorsque j'ai dû faire une analyse d'un produit financier de l'entreprise, j'ai également acquis des compétences. En effet j'ai dû pour cette mission aller sur le terrain et posé beaucoup de questions aux clients du service. Je pense que grâce à cette mission j'ai pu améliorer mon contact envers les clients. Le but final de cette mission étant notamment la rédaction d'un rapport j'ai pu exercer mon expression écrite, et la qualité de ma synthèse.

Ce stage m'a aussi permis de découvrir un domaine financier que je ne connaissais que très peu avant de venir au Togo, la micro finance. La micro finance est un agent économique très important dans les économies des pays en voie de développement. Par définition, les pauvres ont très peu d'argent. Mais dans un monde comme le nôtre arrive souvent qu'ils en aient besoin. La micro finance est donc un service qui permet au plus pauvres d'avoir accès à des ressources financières, moyennant des taux d'intérêt plus important afin que les établissements de micro crédit puissent s'assurer en cas de non recouvrement des dettes de leurs clients.

Conclusion

J'ai donc effectuer ce stage de fin de cycle dans une entreprise de micro finance au Togo. Lors de ce stage de deux mois, j'ai pu mettre en pratique l'enseignement reçu tout au long de l'année. Ce stage a été une première expérience pour moi à l'étranger.

Les principales missions de mon stage ont été la rédaction d'un rapport de Ressources Humaines et l'analyse d'un produit financier, le service de tontine.

J'espère durant ce stage avoir pu faire partager mes acquis scolaire et professionnel à l'entreprise dans laquelle je travaillais. Je garde de ce stage un excellent souvenir aussi bien sur le plan professionnel que humain. Ce stage rentre dans le cadre de mon projet professionnel puisque je souhaite plus tard travailler dans le domaine financier.

Je tiens également à exprimer ma satisfaction, l'environnement et les conditions de travail étaient très agréables. Ce stage a été très important, c'est une expérience qui m'a préparé à la vie active et à une éventuelle adaptabilité dans le cas où j'ai envie de travailler à l'étranger plus tard. Ce stage m'a également permis de mettre en pratique certains des acquis de l'année, et d'acquérir du savoir-faire.

ANNEXE 1 : Résumé du plan comptable togolais

Compte de bilan				
Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5
Operations de trésorerie avec les institutions financières	Operations avec les membres, bénéficiaires ou clients	Operations sur titres et opérations diverses	Valeurs immobilisées	Provision, fonds propres et assimilés
10. Valeurs en caisse	20. Crédits aux membres, bénéficiaires ou clients	30. Titres de placement	41. Immobilisations financières	50. Subventions et autres fonds reçus
11. Comptes ordinaires chez les institutions financières	25. Comptes des membres, bénéficiaire ou clients	32. Comptes de stocks et emplois divers	42. Dépôts et cautionnements	51. Provisions pour risques et charges
12. Autres comptes de dépôt chez les institutions financières	27. Emprunts et autres sommes dues aux membres, bénéficiaire ou clients	33. Débiteurs et créditeurs divers	43. Immobilisations en cours	52. Provisions règlementées
13. Comptes de prêts aux institutions financières	29. Comptes de crédit en souffrance	37. Comptes transitoires et d'attente	44. Immobilisations d'exploitation	53. Emprunts et titres émis subordonnés
15. comptes ordinaires des institutions financières		38. Comptes de régularisation	45. Immobilisations hors exploitation	54. Fonds pour risques financiers généraux
16. Autres compte de dépôts des institutions financières		39. Comptes de liaison	46. Operations de crédit-bail et de location avec option d'achat	55. Primes liées au capital et réserves
17. comptes d'emprunts et autres sommes dues aux institutions financières			47. Opérations de location-vente	56. Fonds de dotation
18. Ressources affectées			49. Comptes de créances en souffrance	57. Capital social
19. Comptes de prêts en souffrance				58. Report à nouveau
				59. Résultat

Rapport de stage 2^{ème} année

Comptes de gestion		Comptes hors bilan
Classe 6	Classe 7	Classe 9
Charges	Produits	Engagements hors bilan
60. Charges d'exploitation financières	70. Produits d'exploitation financière	90. Engagements de financement
61. Achat et variations de stocks	71. Ventes	91. Engagements de garantie
62. Autres charges externes et charges diverses d'exploitation	72. Produits divers d'exploitations	92. Engagements sur titres
63. Impôts taxes et versements assimilés	73. Production immobilisée	93. Engagements sur opérations en devises
64. Charges de personnel	74. Subventions d'exploitations	95. Autres engagements
65. Dotations au fonds pour risques financiers généraux	75. Reprise du fonds pour risques financiers généraux	96. Opérations effectuées pour le compte de tiers
66. Dotations aux amortissements et aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables	76. Reprise d'amortissements, de provisions et récupérations sur créances irrécouvrables	99. Engagements douteux
67. Charges exceptionnelles et pertes sur exercices antérieurs	77. Produits exceptionnels et profit sur les exercices antérieurs	
69. Impôts sur les excédents		