

C.4 — Suivi post-validation des paiements

Chapitre C.4 du Manuel PIGBF

- [C.4.4.1 — Vue d'ensemble du suivi](#)
- [C.4.4.2 — Suivi des paiements Equity BCDC](#)
- [C.4.4.3 — Suivi des paiements M-Pesa](#)
- [C.4.4.4 — Vue consolidée — Tableau de bord de suivi financier](#)
- [C.4.4.5 — Bonnes pratiques — Suivi post-validation](#)
- [C.4.4.6 — Contacts utiles](#)

C.4.4.1 — Vue d'ensemble du suivi

4.1 Vue d'ensemble du suivi

L'étape de suivi est la **phase d'observation et de contrôle post-envoi**. Elle permet au Validateur de Paiement PAAF de s'assurer que les paiements envoyés ont bien été reçus et traités par les prestataires financiers, d'identifier les paiements en échec ou rejetés, et de déclencher les actions correctives nécessaires.

Le suivi fonctionne différemment selon le circuit :

Aspect	Equity BCDC	M-Pesa
Mécanisme de retour	Fichiers ACK, NACK, PSR déposés par Equity sur le SFTP	Réponses API Vodacom en quasi-temps réel
Délai de mise à jour	Scheduler automatique toutes les 30 minutes	Quasi-immédiat (quelques secondes à quelques minutes)
Granularité	Fichier H2H → Instructions par école	Lot → Paiements individuels par élève
Actions disponibles	Télécharger ACK/NACK/PSR, Renvoyer, Voir détails	Voir détails, relancer via nouveau lot

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Vue comparative du suivi : deux sections côte à côte ou en onglets, gauche "Suivi Equity H2H" et droite "Suivi M-Pesa", illustrant la différence de structure (fichiers H2H vs lots par tuteur)

C.4.4.2 — Suivi des paiements Equity BCDC

4.2 Suivi des paiements Equity BCDC

4.2.1 Accéder à l'écran de suivi Equity

Menu latéral → **Gestion des paiements** → **Equity BCDC** → **Suivi**.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Page de suivi Equity BCDC, état avec fichiers en cours : zone de filtres (Recherche textuelle, Statut – liste déroulante, Date début / Date fin, bouton Réinitialiser), tableau "Fichiers Equity H2H" avec 2 fichiers visibles, colonnes Nom du fichier / Statut (badge coloré) / Nb écoles / Montant total / Généré par / Actions. Total affiché en haut à droite "85 564 400 CDF"

4.2.2 Description des filtres disponibles

Filtre	Type	Description
Recherche	Champ texte	Recherche par nom de fichier, référence Equity ou description
Statut	Liste déroulante	Filtre par statut du fichier (voir tableau ci-dessous)
Date début	Sélecteur de date	Filtre les fichiers créés à partir de cette date
Date fin	Sélecteur de date	Filtre les fichiers créés jusqu'à cette date
Réinitialiser	Bouton	Efface tous les filtres actifs

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Zone de filtres de l'écran de suivi Equity : champ "Recherche : nom fichier, référence, description..." / liste déroulante "Statut : Tous les statuts" développée montrant toutes les options / champs date début et fin / bouton Réinitialiser

4.2.3 Comprendre les statuts des fichiers H2H

Chaque fichier H2H passe par une série de statuts reflétant son état dans le circuit de traitement bancaire Equity.

Statut	Couleur	Signification	Action recommandée
Non envoyé	Gris	Fichier généré côté plateforme, pas encore transmis au SFTP Equity	Envoyer depuis l'écran Envoi
Envoi en cours	Bleu	Transmission SFTP en cours	Patienter, actualiser la page dans quelques minutes
Envoyé	Bleu ciel	Fichier déposé sur le SFTP Equity, en attente d'accusé de réception (ACK)	Patienter (Equity traite sous 30 min à quelques heures)
Reçu	Vert clair	ACK reçu — Equity confirme avoir reçu et accepté le fichier	Patienter la confirmation de traitement (PSR)
Traité avec succès	Vert foncé	PSR reçu — Paiements exécutés, fonds décaissés aux écoles	Aucune action requise
Rejeté	Rouge	NACK reçu — Equity a rejeté le fichier (motif dans le fichier NACK)	Télécharger le fichier NACK, analyser le motif, contacter IT GROUP
Erreur	Orange	Problème technique lors de la transmission SFTP	Utiliser "Renvoyer" depuis le menu Actions

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Tableau de suivi Equity avec plusieurs fichiers aux statuts différents : ligne 1 "TMP210_43100189266_...PAAF_00001.csv" / badge vert clair "ENVOYÉ, ATTENTE ACCUSÉ DE RÉCEPTION" / 1 école / 2 836 200 CDF / Emmanuel 20/11/2025 / bouton Actions. Ligne 2 même structure avec badge vert foncé "TRAITÉ AVEC SUCCÈS" pour un autre fichier

4.2.4 Description des colonnes du tableau

Colonne	Description
Nom du fichier / Référence Equity	Nom technique du fichier CSV généré (format : TMP210_[codes]PAAF[séquence].csv)
Statut	Badge coloré avec libellé explicite de l'état du fichier
Nb école(s)	Nombre d'instructions de paiement (écoles) incluses dans ce fichier
Montant total	Montant total de toutes les instructions du fichier en CDF
Généré par	Nom de l'utilisateur ayant déclenché la génération + date et heure
Actions	Menu à trois points (voir section suivante)

4.2.5 Actions disponibles sur un fichier H2H (menu trois points)

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Menu Actions (bouton à trois points) ouvert sur une ligne de fichier Equity avec statut "Envoyé" : liste des options : "Voir détails" (icône œil), "Télécharger – Fichier H2H envoyé" (icône téléchargement), "Télécharger – Fichier ACK" (grisé si non disponible), "Télécharger – Fichier NACK" (grisé si non disponible), "Télécharger – Fichier PSR" (grisé si non disponible)

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Menu Actions ouvert sur un fichier en statut "Non envoyé" ou "Erreur" : mêmes options avec en plus "Renvoyer" (icône flèche circulaire, actif) et "Supprimer" (icône corbeille, rouge)

Action	Disponibilité	Description
Voir détails	Toujours	Ouvre la fenêtre modale de détail complet du fichier et de ses instructions
Télécharger – Fichier H2H envoyé	Après envoi	Télécharge le fichier CSV original déposé sur le SFTP Equity
Télécharger – Fichier ACK	Après réception ACK	Télécharge l'accusé de réception positif d'Equity
Télécharger – Fichier NACK	Si fichier rejeté	Télécharge le fichier de rejet Equity avec les motifs d'erreur
Télécharger – Fichier PSR	Après traitement complet	Télécharge le rapport de synthèse final (Payment Status Report)
Renvoyer	Si statut "Non envoyé" ou "Erreur"	Relance le dépôt SFTP du fichier vers Equity
Supprimer	Si statut "Non envoyé" uniquement	Supprime définitivement le fichier et toutes ses instructions

⚠ **Attention – Suppression d'un fichier H2H** : La suppression d'un fichier H2H est **irréversible** et supprime également toutes les instructions de paiement associées dans la plateforme. Cette opération ne peut en aucun cas annuler un virement déjà en cours de traitement ou exécuté chez Equity Bank. Elle ne doit être utilisée qu'en cas d'erreur manifeste sur un fichier **strictement non encore envoyé**. Une fenêtre de confirmation forte s'affiche avant l'exécution, récapitulant le nom du fichier, le nombre d'instructions et le montant total concerné.

4.2.6 Consulter le détail d'un fichier H2H

Cliquez sur **Voir détails** dans le menu Actions pour ouvrir la fenêtre modale de détail.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Fenêtre modale "Détails du fichier Equity H2H" complète : bloc supérieur "Informations fichier" (Nom du fichier, Référence Equity, Description/Commentaire, Statut avec badge coloré, Date de génération, Date d'envoi si disponible, Date de réception ACK si

disponible, Liens de téléchargement ACK/NACK/PSR si disponibles), séparateur horizontal, bloc "Instructions de paiement associées" – tableau avec colonnes : École (lien vers fiche), Référence instruction, Compte Equity, Agent Equity, Montant (CDF), Workflow (3 étapes : "Généré par X le JJ/MM/AAAA" / "Validé par Y le JJ/MM/AAAA" / "Envoyé par Z le JJ/MM/AAAA"), Statut paiement individuel (badge : Payé en vert / Échoué en rouge / En attente en gris / En cours en bleu), bouton "Fermer" en bas à droite

Cette vue détaillée permet de descendre jusqu'au niveau de l'instruction individuelle et d'identifier :

- Quelle école a été payée ou non
- Qui a effectué chaque étape du workflow (génération, validation, envoi)
- Le statut précis de chaque virement individuel
- Les motifs d'échec éventuels (colonne Statut paiement)

4.2.7 Interpréter un fichier NACK (rejet Equity)

Lorsqu'un fichier passe au statut « **Rejeté** » (badge rouge), cela signifie qu'Equity Bank a refusé de traiter le fichier H2H. Le fichier NACK, téléchargeable via le menu Actions, contient les motifs de rejet.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Extrait d'un fichier NACK au format CSV : entête du fichier avec référence et date, lignes d'erreur avec codes et libellés (ex. "COMPTE_INVALIDE", "BENEFICIAIRE_INTROUVABLE", "MONTANT_INFERIEUR_SEUIL"), instruction concernée identifiée par son numéro de compte

Principaux motifs de rejet Equity et actions correctives :

Code d'erreur NACK	Signification	Action corrective
COMPTE_INVALIDE	Le numéro de compte Equity de l'école est incorrect ou inexistant	Corriger le compte bancaire dans la fiche école (Admin Plateforme), puis régénérer
BENEFICIAIRE_INTROUVABLE	L'école n'est pas reconnue dans la base Equity Bank	Contacteur Equity Bank pour vérifier l'enrôlement de l'école
MONTANT_INFERIEUR_SEUIL	Le montant du virement est inférieur au seuil minimum Equity	Vérifier la configuration des tranches de paiement (Admin Plateforme)
FORMAT_FICHER_INVALIDE	Structure du fichier CSV incorrecte	Contacteur l'équipe IT GROUP immédiatement
SIGNATURE_PGP_INVALIDE	La clé PGP de chiffrement a expiré ou est incorrecte	Contacteur l'équipe IT GROUP immédiatement

i Procédure après un NACK : Téléchargez le fichier NACK, identifiez les motifs d'erreur, transmettez-les à l'Admin Plateforme pour correction des données concernées. Une fois les corrections effectuées, l'Admin PAAF doit régénérer un nouveau lot pour les écoles affectées. Ce nouveau lot suivra l'intégralité du cycle (génération → validation → envoi).

C.4.4.3 — Suivi des paiements M-Pesa

4.3 Suivi des paiements M-Pesa

4.3.1 Accéder à l'écran de suivi M-Pesa

Menu latéral → **Gestion des paiements** → **M-Pesa** → **Suivi**.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Page de suivi M-Pesa : zone de filtres (Recherche par référence ou numéro de compte, Statut – liste déroulante, Dates "Du" / "Au", bouton Réinitialiser), tableau "Suivi des paiements M-Pesa" avec colonnes Référence du lot / Tuteur (nom + numéro masqué) / Date d'envoi / Montant total / Compteurs (Total / Payé / En cours / Échoué ou Annulé) / Actions

4.3.2 Description des filtres disponibles

Filtre	Type	Description
Recherche	Champ texte	Recherche par référence de lot ou numéro de compte M-Pesa
Statut global	Liste déroulante	Filtre par statut global du lot (Envoyé / En cours / Partiellement payé / Payé / Échoué)
Du	Sélecteur de date	Date de début de la période de suivi
Au	Sélecteur de date	Date de fin de la période de suivi
Réinitialiser	Bouton	Efface tous les filtres actifs

4.3.3 Description des colonnes du tableau de suivi M-Pesa

Colonne	Description
Référence du lot	Identifiant unique du lot M-Pesa
Tuteur / Compte	Nom complet du tuteur + numéro M-Pesa partiellement masqué

Colonne	Description
Date d'envoi	Date et heure de la soumission à l'API Vodacom
Montant total	Montant total du lot en CDF
Total paiements	Nombre total de paiements individuels dans le lot (un par élève)
Payé	Nombre de paiements individuels confirmés comme réussis (badge vert)
En cours	Nombre de paiements en attente de confirmation Vodacom (badge bleu)
Échoué / Annulé	Nombre de paiements en échec ou annulés (badge rouge)
Actions	Bouton Voir les détails

☐☐ Capture d'écran à insérer : Tableau de suivi M-Pesa avec plusieurs lots : lot 1 "REF-MPESA-0023" / "HUDISA MUSUKISA JULLIE – 243984****83" / "25/11/2025 21h45" / "15 000 CDF" / Total : 1 / Payé : 1 (vert) / En cours : 0 / Échoué : 0. Lot 2 similaire avec Payé : 0 / En cours : 0 / Échoué : 1 (rouge). Les badges colorés ressortent visuellement

4.3.4 Comprendre les statuts globaux d'un lot M-Pesa

Statut global	Signification
Envoyé	Lot soumis à l'API Vodacom, traitement en cours
En cours	Certains paiements du lot sont encore en attente de confirmation
Partiellement payé	Certains paiements du lot ont réussi, d'autres ont échoué
Payé	Tous les paiements du lot ont été confirmés comme réussis par Vodacom
Échoué	Tous les paiements du lot ont échoué

4.3.5 Consulter le détail d'un lot M-Pesa

Cliquez sur **Voir les détails** sur la ligne du lot.

☐☐ Capture d'écran à insérer : Fenêtre modale "Détails du lot M-Pesa REF-MPESA-0023" : bloc "Informations du lot" (Tuteur : HUDISA MUSUKISA JULLIE, Référence, Compte M-Pesa, Agent, Prestataire : Vodacom M-Pesa, Date d'envoi, Envoyé par : nom du Valideur, Montant total, Statut global), séparateur, bloc "Paiements individuels" – tableau avec colonnes : N° / UID Élève / Nom de l'élève / Montant unitaire / Statut individuel (badge Payé vert / Échoué rouge avec motif / En attente gris) / Date de confirmation. Bouton "Fermer"

Cette vue permet d'identifier précisément :

- Quelles élèves ont été payées avec succès
- Quelles élèves n'ont pas reçu leur paiement et pourquoi
- La date et l'heure exacte de chaque confirmation Vodacom

4.3.6 Comprendre les statuts individuels des paiements M-Pesa

Statut individuel	Couleur	Signification	Action recommandée
En attente	Gris	Paiement soumis à Vodacom, pas encore de réponse	Patienter, le résultat arrive sous quelques minutes
Payé	Vert	Vodacom confirme que le montant a été crédité sur le compte du tuteur	Aucune action requise
Échoué	Rouge	Vodacom a rejeté le paiement (motif disponible)	Voir motif, corriger données tuteur, régénérer via Admin PAAF
Annulé	Gris foncé	Paiement annulé suite au rejet du lot par le Validateur (étape 2)	N/A

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Vue détaillée d'un lot M-Pesa partiellement échoué : tableau "Paiements individuels" montrant 3 lignes – ligne 1 badge vert "Payé" (15 000 CDF, confirmé le 25/11/2025 à 21h46) / ligne 2 badge rouge "Échoué – Compte inactif ou inexistant" (15 000 CDF) / ligne 3 badge vert "Payé". Le problème est clairement identifiable sur la ligne 2

4.3.7 Gestion des paiements M-Pesa en échec

Contrairement aux fichiers Equity (qui peuvent être renvoyés directement), un paiement M-Pesa individuel en échec ne peut pas être "relancé" directement depuis l'écran de suivi. La procédure est la suivante :

1. **Identifiez le motif de l'échec** dans la vue détaillée du lot (colonne Statut individuel).
2. **Transmettez l'information à l'Admin Plateforme ou Admin ONG** pour correction des données du tuteur concerné (numéro M-Pesa invalide, compte bloqué, nom différent, etc.).
3. **L'Admin PAAF régénère un nouveau lot** pour le ou les tuteurs concernés, ciblant uniquement les élèves dont le paiement a échoué.
4. **Le nouveau lot suit le cycle complet** : validation par le Validateur → envoi → suivi.

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Processus de correction après échec M-Pesa : diagramme en 4 étapes – Étape 1 "Identifier l'échec dans Suivi M-Pesa" → Étape 2 "Transmettre le motif à l'Admin (correction

fiche tuteur)" → Étape 3 "Admin PAAF régénère un nouveau lot ciblé" → Étape 4 "Valider et envoyer le nouveau lot"

Motifs d'échec M-Pesa les plus courants et corrections associées :

Motif d'échec Vodacom	Cause probable	Correction dans la fiche tuteur
<i>Compte inactif ou inexistant</i>	Numéro M-Pesa non activé ou erroné	Vérifier et corriger le numéro M-Pesa dans la fiche tuteur
<i>Nom du bénéficiaire ne correspond pas</i>	Le nom enregistré en PIGBF diffère du nom enregistré chez Vodacom	Corriger le nom du tuteur ou le numéro de compte
<i>Solde insuffisant (opérateur)</i>	Problème technique côté Vodacom	Relancer le lot, généralement résolu automatiquement
<i>Compte bloqué</i>	Le tuteur a son compte M-Pesa bloqué	Le tuteur doit contacter Vodacom pour débloquer son compte
<i>Montant hors limites</i>	Montant inférieur au minimum ou supérieur au maximum M-Pesa	Vérifier la configuration des tranches (Admin Plateforme)

C.4.4.4 — Vue consolidée — Tableau de bord de suivi financier

4.4 Vue consolidée — Tableau de bord de suivi financier

Le tableau de bord du Validateur de Paiement PAAF présente également une **synthèse financière globale** accessible depuis la page d'accueil (Dashboard).

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Section financière du tableau de bord du Validateur : deux blocs côte à côte "Suivi Equity" et "Suivi M-Pesa", chaque bloc montrant des compteurs synthétiques : Montant total envoyé (CDF) / Montant payé avec succès (vert) / Montant en cours / Montant en échec (rouge). En dessous, graphique en barres ou circulaire illustrant la répartition des statuts pour l'année scolaire en cours

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Tableau récapitulatif des paiements par tranche : colonnes Tranche / Montant généré / Montant validé / Montant envoyé / Montant payé / Taux de succès (%) pour chaque tranche de l'année scolaire active. Les tranches entièrement payées apparaissent en vert, celles en cours en bleu, celles non démarrées en gris

C.4.4.5 — Bonnes pratiques — Suivi post-validation

4.5 Bonnes pratiques — Suivi post-validation

Consultez l'écran de suivi régulièrement après chaque envoi. Pour Equity, vérifiez le statut des fichiers H2H au moins deux fois par jour ouvrable après envoi, jusqu'à obtention du statut « Traité avec succès ». Pour M-Pesa, le suivi est généralement immédiat mais vérifiez l'intégralité des lots dans l'heure suivant l'envoi.

Téléchargez et archivez les fichiers ACK, NACK et PSR Equity. Ces fichiers constituent la preuve formelle que les paiements ont été envoyés, reçus et traités par Equity Bank. Ils sont indispensables en cas de litige avec un établissement scolaire ou lors d'un audit du programme PAAF.

Documentez et escaladez rapidement les anomalies. Tout fichier NACK ou paiement M-Pesa échoué doit être signalé sans délai à l'Admin Plateforme et à l'Admin PAAF pour correction et régénération. Plus la correction intervient tôt, moins les bénéficiaires sont impactés par des retards de paiement.

Vérifiez la cohérence des totaux. Après traitement complet d'une tranche, comparez le montant total des fichiers PSR Equity et des confirmations M-Pesa avec le montant total des instructions générées. Tout écart doit être investigué et signalé à la coordination PAAF et à l'équipe IT GROUP.

Ne supprimez jamais un fichier H2H sauf en cas d'erreur avérée sur un fichier non envoyé. La suppression est irréversible et efface la traçabilité des instructions. En cas de doute, consultez l'équipe IT GROUP avant toute suppression.

C.4.4.6 — Contacts utiles

4.6 Contacts utiles

En cas de problème technique ou financier rencontré lors des opérations de paiement, voici les points de contact à solliciter :

Problème	Contact
Problème technique plateforme PIGBF (bug, erreur système, OTP non reçu)	IT GROUP Sarl — support@itgroup.cd — +(243) 848 400 001
Problème de traitement Equity (NACK, compte introuvable, retard PSR)	Référent technique Equity Bank Congo du programme PAAF
Problème de paiement M-Pesa (compte bloqué, motif d'échec Vodacom)	Référent technique Vodacom M-Pesa du programme PAAF
Anomalie sur les montants ou les bénéficiaires	Admin PAAF ou Coordination PAAF
Doute sur une instruction de paiement (suspicion de fraude)	Responsable hiérarchique + IT GROUP immédiatement

☐☐ **Capture d'écran à insérer** : Carte de contacts d'urgence dans la PIGBF (si disponible dans l'interface) : section "Support et contacts" accessible depuis la barre supérieure (icône point d'interrogation ou "Support"), listant les coordonnées IT GROUP et les procédures d'escalade

Fin du chapitre C.4 — Suivi post-validation
