

Cultivons nos valeurs

DOSSIER



**Le règlement
préventif**
(2^{ème} partie)

BNI
ACTU



**Miss CI 2013,
ça continue ...**

LA VIE
ET L'AVIS
...



Message Qualité

CHARTRE D'ACCUEIL

L'ACCUEIL CLIENT CONSTITUANT UN ÉLÉMENT TRÈS IMPORTANT DANS LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À LA CLIENTÈLE, MOI, PERSONNEL BNI, J'EDICTE CETTE CHARTE D'ACCUEIL.

Ainsi, je m'engage à :

1. Porter mon badge de **FAÇON APPARENTE** pour être identifiable.
2. **SOIGNER** mon apparence.
3. Décrocher le téléphone **AVANT LA 3^{ème} SONNERIE** .
4. Recevoir **CHALEUREUSEMENT** le client avec **SOURIRE** et **COURTOISIE** .
5. Être **RÉCEPTIF** , **DISPONIBLE** et **PROMPT** dans la prise en charge du client.
6. Pratiquer une **ÉCOUTE ACTIVE** .
7. Prendre en charge **PRIORITAIREMENT** les personnes vulnérables.
8. Adopter une **ATTITUDE CORRECTE** et un **LANGAGE POSITIF** face au client.
9. Prendre en charge la **REQUÊTE** du client **JUSQU'À** son **DÉNOUEMENT** .
10. Recevoir et traiter **AVEC ATTENTION** les réclamations de nos clients.
11. Assurer mon rôle de **CONSEIL** auprès des clients.
12. Donner **LA BONNE INFORMATION** aux clients.
13. Assurer **LA PROPRETÉ** et le **RANGEMENT** de mon espace de travail.
14. Être un **DIGNE AMBASSADEUR** de la BNI.

Fait à Abidjan, le 10 mars 2012
Le Directeur Général par Intérim
KASSI N'DA Eugène





La photo du mois

Sommaire

EDITO 3

DOSSIER 4

BNI ACTU' 6

LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS 7-8

Directeur de publication :

Eugène KASSI N'DA

Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :

Léa TANOY YAO - Manuela GUINAN

Sita KONE - Kader TOURE

Bruno TOURE

Édito

De la qualité au Succès.

« La qualité n'est jamais un accident; c'est toujours le résultat d'un effort intelligent. »

John Ruskin

Le marché bancaire est aujourd'hui en forte expansion. Il découle de cette situation une concurrence plus accrue, une tendance à l'homogénéisation des offres et produits, quand les acteurs ne tendent pas à faire du mimétisme.

Du coup, il s'impose pour tous d'opérer une démarcation d'avec l'ensemble du marché, par une culture des valeurs ; symbole intrinsèque de différenciation.

A ce stade, seule la qualité, tant dans la façon d'être que dans la façon de faire, pourra à juste titre nous permettre d'afficher notre identité, notre unicité, dans un environnement où les sujets d'intérêts que sont les clients, sont très critiques et sensibles à la distinction.

Aussi faisons nous de la qualité notre crédo, en la cultivant comme valeur.

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction

LE REGLEMENT PREVENTIF (2^{ème} PARTIE)



Pour rappel, le règlement préventif est une procédure collective d'apurement du passif destinée à éviter la cessation de paiements ou la cessation d'activité à l'entreprise et permettre le remboursement de ses dettes au moyen d'un procédé appelé « *concordat préventif* ».

Dans notre précédente publication, nous avons traité des questions suivantes :

- Quelle est la Juridiction compétente pour connaître d'un règlement préventif ?
- Comment l'entreprise en difficulté peut-elle éviter la cessation de paiement ?
- Qu'est-ce qu'un concordat préventif ?
- Peut-on déposer deux (2) fois de suite une requête de règlement préventif ?
- Quelle est la finalité du dépôt de tous les documents exigés dans le cadre d'un règlement préventif ?
- Dans la présente publication, nous traiterons respectivement des questions ci-après :
- Un débiteur bénéficiant d'une décision de suspension des poursuites individuelles peut-il procéder au paiement des créances antérieures à cette décision ?
- A quel moment l'expert désigné par le Président de la Juridiction transmet-il son rapport ?
- Comment se déroule une audience de règlement préventif ?
- Quels sont les effets de l'homologation d'un concordat préventif ?
- Peut-on faire appel d'une décision de suspension des poursuites individuelles ?

Un débiteur bénéficiant d'une décision de suspension des poursuites individuelles peut-il procéder au paiement des créances antérieures à cette décision ?

(Articles 8 et 11 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)

Non.

Sauf autorisation motivée du Président de la Juridiction compétente, la décision de règlement préventif interdit au débiteur, sous peine d'inopposabilité de droit :

- de payer, en tout ou en partie, les créances nées antérieurement à la décision de suspension des poursuites individuelles et visées par celle-ci,
- de faire aucun acte de disposition étranger à l'exploitation normale de l'entreprise, ni consentir aucune sûreté.

Il est également interdit au débiteur de désintéresser les cautions qui ont acquitté des créances nées antérieurement à la décision de suspension des poursuites individuelles.

A quel moment l'expert désigné par le Président de la Juridiction transmet-il son rapport ?

(Articles 11, 12, 13 et 14 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)



Bien avant la transmission du rapport, l'expert apprécie la situation du débiteur.

A cet effet, en dépit de toute disposition législative ou réglementaire contraire, il peut obtenir communication par les Commissaires aux comptes, les comptables, les représentants du personnel, les Administrations publiques, les organismes de sécurité et de prévoyance sociales, les établissements bancaires ou financiers, ainsi que les services chargés de centraliser les risques bancaires et les incidents de paiement, des renseignements de nature à lui donner une exacte information sur la situation économique et financière du débiteur.

L'expert a la charge de signaler à la Juridiction compétente les manquements à l'interdiction faite au débiteur :

- de payer des créances nées antérieurement à la décision de suspension des poursuites individuelles,
- de ne faire aucun acte de disposition étranger à l'exploitation normale de l'entreprise,
- ni consentir aucune sûreté,
- ni désintéresser les cautions qui ont acquitté des créances nées antérieurement à la décision de suspension des poursuites individuelles.

L'expert entend le débiteur et les créanciers et leur prête ses bons offices pour parvenir à la conclusion d'un accord sur les modalités de redressement de l'entreprise et l'apurement de son passif.

Ainsi, l'expert commis dépose au greffe, en double exemplaire, son rapport contenant le concordat préventif proposé par le débiteur ou conclu entre lui et ses créanciers, dans les **deux (2) mois** de sa saisine, au plus tard, sauf autorisation motivée du Président de la Juridiction compétente de proroger ce délai **d'un (1) mois**.

L'expert est tenu de respecter le délai de **deux (2) mois**, sous peine d'engager sa responsabilité auprès du débiteur ou des créanciers.

Un exemplaire du rapport est transmis au représentant du ministère Public par le greffier en chef.

Dans les **huit (8) jours** du dépôt du rapport, le Président saisit la Juridiction compétente et convoque le débiteur à comparaître devant cette Juridiction pour y être entendu en audience non publique. Il doit, également convoquer à cette audience l'expert rapporteur ainsi que tout créancier qu'il juge utile d'entendre.

Le débiteur et, éventuellement, le ou les créanciers sont convoqués par lettre recommandée ou par tout moyen laissant trace écrite, **trois (3) jours** au moins à l'avance.

Comment se déroule une audience de règlement préventif ?

(Articles 15, 16, 17, 19, 20, 21 et 29 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)

La Juridiction compétente statue en audience non publique.

Si elle constate la cessation des paiements, elle prononce, d'office, et, à tout moment, le redressement judiciaire ou la liquidation des biens, sans préjudice pour la Juridiction compétente de s'en saisir d'office, notamment sur la base des informations fournies par le représentant du ministère Public et les Commissaires aux comptes des personnes morales.

Lorsque la situation du débiteur le justifie, elle rend une décision de règlement préventif et homologue le concordat préventif en constatant les délais de remises consentis par les créanciers et en donnant acte au débiteur des mesures proposées pour le redressement de l'entreprise. Les délais et remises consentis par les créanciers peuvent être différents.

La Juridiction compétente homologue le concordat préventif si :

- les conditions de validité du concordat sont réunies,
- aucun motif tiré de l'intérêt collectif ou de l'ordre public ne paraît de nature à empêcher le concordat,
- le concordat offre des possibilités sérieuses de redressements de l'entreprise, de règlement du passif et

des garanties suffisants d'exécution,

- les délais consentis n'excèdent pas trois (3) ans pour l'ensemble des créanciers et un (1) an pour les créanciers de salaires.

Dans le cas où le concordat préventif comporte une demande de délai n'excédant pas **deux (2) ans**, la Juridiction compétente peut rendre ce délai opposable aux créanciers qui ont refusé tout délai et toute remise sauf si le délai met en péril l'entreprise de ces créanciers.

Les créanciers de salaires ne peuvent consentir aucune remise ni se voir imposer un délai qu'ils n'ont pas consenti eux-mêmes.

Si la Juridiction compétente estime que la situation du débiteur ne relève d'aucune procédure collective ou si elle rejette le concordat préventif proposé par le débiteur, elle annule la décision de suspension des poursuites individuelle. Cette annulation remet les Parties en l'état antérieur à cette décision.



La Juridiction compétente doit se prononcer **dans le mois** de sa saisine.

L'expert désigné rend compte de sa mission au Président de la Juridiction compétente dans le délai **d'un (1) mois** à compter de la décision admettant le concordat préventif. Le Président de la Juridiction compétente vise le compte rendu.

La décision de la Juridiction compétente homologuant le concordat préventif met fin à la mission de l'expert

rapporteur, sous réserve que la décision de règlement préventif soit publiée comme indiquée dans les présentes dispositions.

A défaut de retrait, par le débiteur, des papiers et effets remis par lui à l'expert, celui-ci en est dépositaire pendant seulement **deux (2) ans** à compter de son compte rendu.

Pour surveiller l'exécution du concordat préventif la Juridiction compétente peut désigner un syndic et des contrôleurs. Elle désigne également un Juge-commissaire.

Le syndic désigné par la Juridiction compétente contrôle l'exécution du concordat préventif. Il signale aussitôt tout manquement au Juge-commissaire.

Il rend compte tous les **trois (3) mois**, au Juge-commissaire du déroulement des opérations et en avertit le débiteur.

Le débiteur dispose d'un délai de **quinze (15) jours** pour formuler, s'il y a lieu, ses observations et contestations.

Le syndic qui cesse ses fonctions dépose ses comptes au greffe **dans le mois** suivant la cessation de ses fonctions. La rémunération du syndic en qualité de contrôleur est fixée par la Juridiction qui l'a nommé.

A la demande du débiteur et sur rapport du syndic chargé du contrôle de l'exécution du concordat préventif, s'il en a été désigné un, la Juridiction compétente peut décider toute modification de nature à abréger ou à favoriser cette exécution ■

(à suivre)

L. YAO-TANOAH
DJC / BNI
lea.tanoh@bni.ci

Campagne Pricing MoneyGram

Du nouveau avec le service de transfert international MoneyGram ! Depuis le début du mois de mars en effet, les frais d'envois de MoneyGram ont subi une sensible modification à la baisse ; redevenant ainsi l'un des services pratiquant les frais les plus bas. Cette nouvelle donne répond au besoin des banques



Envoyez votre argent

à partir de 1000 F CFA HT dans toute la zone UEMOA.

moneygram.com

MoneyGram
Le Fin qui vous rapproche

Logo logos: Banque Populaire, BIC, BSIC, etc.

PROFITEZ DES NOUVEAUX TARIFS SUR TOUS VOS ENVOIS

DE	À	Prix HT
1	10 000	1 000
10 001	25 000	1 500
25 001	50 000	2 500
50 001	60 000	3 400
60 001	90 000	4 900
90 001	100 000	5 900
100 001	120 000	6 900
120 001	180 000	9 400
180 001	210 000	10 900
210 001	250 000	11 900
250 001	300 000	13 000
300 001	400 000	19 000
400 001	600 000	24 000
600 001	700 000	27 000
700 001	900 000	31 000
900 001	1 100 000	36 000
1 100 001	1 400 000	47 000
1 400 001	1 800 000	55 000
1 800 001	2 100 000	65 000
2 100 001	2 400 000	70 000
2 400 001	2 700 000	88 950
2 700 001	3 000 000	96 950

partenaires et de MoneyGram d'offrir aux clients, une prestation toujours qualitative, mais à un coût assez digeste, de sorte à permettre l'accès des moins nantis à ce service. Cela s'est traduit par une campagne presse et les PLV dans les différentes agences du réseau ■

PETIT RAYON DE SOLEIL



DOUGBEU BEUGRE LUDIVINE IRIS MAYA-ELIE née le 15 Février 2013, fille de DOBE EPSE DOUGBEU ELODIE FLORA, caissière à l'agence d'Adjamé



TANOH ADJOUA JOSEPHINE AUDE KINEE, fille de KOUAME YAH MARINA, caissière à l'agence de Yopougon



KOUASSI SOURALE, fils de YAO AYA VERONIQUE Guichetier-payeur à l'agence d'ABENGOUROU.

Bienvenue à nos bébés et félicitation aux parents !

MISS CI, ça continue...

Après les étapes de Gagnoa et Aboisso, ce sont chronologiquement les villes de Daloa, Yamoussoukro et Bassam, qui ont accueilli les Samedis 02, 09 et 16 Mars 2013, la Caravane du COMICI et des sponsors de l'évènement, dont la BNI. En images les différentes phases... ■

Étape de Daloa



Miss DALOA 2012



Le trio Gagnant de la Présélection de DALOA

Étape de Yamoussoukro



La délégation de la BNI



Le trio Gagnant de la Présélection de YAMOUSSOUKRO

Étape de Bassam



Distribution de Mini Block notes aux invités



Le trio gagnant



Différents passages...



... de la Miss locale

LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS

Agenda

Les anniversaires
du mois
d'Avril



- 01 Avril :** ZAMBE Lou N. Huguette
- 03 Avril :** GBRA Josée-. Epse SOMBO,
- 05 Avril :** OUFFOUE KAN Richard
- 06 Avril :** OUATTARA Issouf
- 07 Avril :** AKA Ayemou Jean Jacques
- 08 Avril :** KOLI-BI Yoli Albert
TOUHA Julie
- 09 Avril :** ADOU Gbale,
BEHIRA Kablankan,
NAKI Zokou Jean-Baptiste
AYEBIE née COULIBALY
Reine O. Aichatah,
AKA Christian Arnaud
- 10 Avril :** AKE Soumagnin H. Ste-
phane, KANGA Tiecoura
Bernard, EHOUNOUD
Tanoadjou Anna,
- 13 Avril :** AMANY Agnon H. Bertrand
- 14 Avril :** DIARRA Check Oumar
- 15 Avril :** SILUE Silorthoun Thierry
- 16 Avril :** KABLAN Alloh Sylvestre,
KINAN Bomo Edith
- 17 Avril :** KONE Epse COULIBALY
Minafou Fanta, KOUAS-
SIBLE Valéry Tardy, LECA-
DOU Anicou-annie,
- 18 Avril :** KASSI N'da Eugène
- 20 Avril :** AGUI Goulihi Charles
- 21 Avril :** KONE Ibrahima, COULI-
BALY Maimouna Tiefigue
- 23 Avril :** KACOU Georges Wilfried,
TOURE Hamadou, EKPO-
NON Kacou Aman A.
Georges
- 26 Avril :** N'DRI A. Kan Stéphane
- 27 Avril :** SOUKOU Beugré Richard
- 28 Avril :** N'DE Née Adima Yowoul
Caroline, DANO Amino
Valérie

MESSAGE QUALITE

« Adopter une attitude correcte et un langage positif face au client », est le huitième engagement de la charte d'accueil de la BNI. Le contenu de cet engagement a été largement traité dans le guide d'accueil.

Alors, que retenir de ce huitième engagement ?

La réponse à cette interrogation invite à aborder séparément les deux (2) recommandations qui la composent.

1- « Adopter une attitude correcte face au client »

L'attitude correcte dont il s'agit ici se résume en l'observation des dispositions suivantes :

- Dire bonjour le premier au client ou visiteur.
- Être correctement, décentement et sobrement habillé.
- Ne pas mâcher du chewing-gum ni grignoter lorsqu'on a un client, un interlocuteur en face de soi ou au téléphone.
- Eviter autant que possible les gestes fermés (croiser les bras, former le poing, etc.).
- Sourire à son interlocuteur au moins à son arrivée et à son départ.
- Ne pas interrompre maladroitement son interlocuteur.
- Ne pas être brusque ou désagréable.
- Ne pas montrer des signes d'impatience ou d'ennui.
- Ne pas fumer devant un client.
- Eviter toute attitude de suffisance quand on a un client ou visiteur en face de soi (croiser les jambes, garder les mains dans les poches, etc.).
- Décrocher son téléphone portable en présence d'un client ou visiteur.
- Plaisanter et ricaner avec les collègues en présence d'un client ou visiteur.
- Etc.

2- « Adopter un langage positif face au client »

Le langage positif qui est l'un des atouts de tout bon commercial. Cette recommandation comprend plusieurs points dont les suivants :

- Eviter les formules négatives (ne vous inquiétez pas, ne vous énervez pas, etc.)
- Exprimer des certitudes
- Eviter les formules dubitatives (je pense que, il me semble que, peut-être, etc.)
- Eviter les faux appels à la confiance (entre nous, franchement, sincèrement, etc.)
- Eviter les expressions de soumission (je m'excuse, je me permets de vous déranger, etc.)
- Eviter les onomatopées (Euh ; Mmh ; Eurh ; Ouh ; Anh ; Inh ; etc.)
- Eviter les répétitions parasites (voilà ; donc ; si, etc.)
- Eviter les expressions familières
- Etc.

Sachant que la motivation et l'implication dans la concrétisation des engagements qualité pris par la BNI n'a jamais fait défaut, nous comptons sur la contribution de chacun.

Bonne continuation à tous et que chacun joue sa partition. Car, notre contribution à l'essor de la BNI, est d'assurer le strict respect de nos engagements. Les 14 points d'engagement de la charte d'accueil constituent un bel exemple d'application de cette affirmation.

Responsable Qualité - Sita KONE-YEO

ARRIVÉE



BOLOUZRAMON Lou
Estelle Flora
YEBOUE KOUAME Die
Adjo Linda
MEL ADO Jérôme

DÉPART



0