

BNI

news

n°27

DCPR en action
Opération « paie des
fonctionnaires » :
une mission de longue
haleine...

Dossier
L'éthique dans le secteur
des services financiers

A l'honneur
Présentation de l'agence
BNI Adjamé Banfora

La ténacité

Votre bulletin interne d'informations

CÔTE D'IVOIRE

BNI

BANQUE NATIONALE
D'INVESTISSEMENT

D É M A R C H E Q U A L I T É



Christine Ojehy

La démarche qualité est comme une course de relais.

Si le passage du relais entre acteurs est défaillant, **les efforts individuels** s'écroulent !



La photo du mois

> La ténacité

« La ténacité est une des qualités indispensables pour réussir dans la vie, quel que soit le but à atteindre. »

John Rockefeller

La fin du mois de février était particulièrement ardue pour la BNI, car elle a vu sa charge de travail augmenter avec l'opération de paiement des salaires des fonctionnaires de l'Etat d'une part, et d'autre part, celui de la pension des retraités.

Bravo à tous les membres de la grande famille BNI qui, avec une simplicité remarquable, ont servi nos clients pendant 3 semaines tout en ayant le sourire en cette période difficile que traverse notre pays en général et le secteur bancaire en particulier:

La rubrique **DCPR en action** nous rappelle encore que le soulagement et le sourire de ces fonctionnaires et retraités après perception de salaires et de pensions restent la priorité du personnel.

A l'honneur ce mois-ci, l'Equipe de BNI ADJAME, avec à sa tête Mme CISSE BADJI, qui travaille avec acharnement pour la satisfaction de la clientèle afin de faire de son agence un leader du réseau.

Tardy KOUASSIBLE dans son article **DOSSIER** nous donne quelques valeurs pour être tenace dans le milieu financier:

Chers tous, restons mobilisés, pour fidéliser nos clients. Gardons le sourire et servons-les avec ténacité car elle est gage de réussite et c'est ainsi que nous renforcerons la solidité de notre institution.

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La Rédaction

Sommaire

| | |
|--------------------------------------|-----|
| DOSSIER DU MOIS | 4-5 |
| À L'HONNEUR..... | 6 |
| DCPR EN ACTION | 7 |
| PROFIL | 7 |
| LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS | 8 |

Directeur de publication :

Eugène AMONKOU

Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :

Manuela GUINAN

Sita KONE

Check DIARRA

Tardy KOUASSIBLE

Badji CISSE

Donatien EFFOLI

➤ L'éthique dans le secteur des services financiers

Pour qui ne travaille pas dans le secteur financier (tel un client), les notions d'éthique, et de confiance peuvent sembler relativement simples. Or, un conseiller en placement peut être appelé à prendre des décisions rapides sur des questions qui touchent un client et qui ne sont pas aussi simples que ces hypothèses le laissent entendre.

1. Qu'est-ce que l'« éthique » ?

L'éthique sert de base aux règles dans le secteur des services financiers et fournit aux participants un cadre d'interprétation et d'appréciation de chaque situation. Au sens large, l'éthique peut être définie comme un ensemble de valeurs morales qui guident le comportement. En font partie notamment la responsabilité, l'équité, l'honnêteté, la loyauté, la fiabilité et la confiance. Dans un sens plus précis, toutefois, l'éthique peut être définie de trois façons :

- Les normes qui régissent le comportement d'un groupe en particulier; tels les membres d'une profession.
- Un ensemble de valeurs ou de principes moraux. Les normes morales s'intéressent au bien ou au mal qui se rattache à des actions comme dire la vérité ou commettre un geste pouvant causer du tort à autrui.
- L'étude de la nature générale des valeurs morales et des choix moraux. Le terme éthique s'emploie même parfois pour désigner l'étude de la moralité.

2. Les valeurs relatives à l'éthique

Moralité, intégrité, confiance, honnêteté, compétence. Toutes ces valeurs sont prisées par l'ensemble des professionnels qui travaillent dans le secteur des valeurs mobilières. L'absence de l'une ou l'autre de ces valeurs peut compromettre la réputation et la perception que le public a des intervenants commerciaux

(en tant que personnes) et du secteur tout entier. C'est parce que les valeurs entrent en jeu dans presque toutes les décisions que l'on prend au niveau du secteur des valeurs mobilières.

Ces valeurs qui influencent les objectifs d'une personne peuvent être divisées en deux catégories à savoir les valeurs phares et les valeurs pilotes.

- Les valeurs phares représentent la manière dont nous percevons notre avenir et influencent la manière dont nous agissons aujourd'hui pour atteindre nos objectifs de demain. En font partie notamment le sentiment de réalisation, la sécurité familiale, le respect de soi, la reconnaissance sociale et la sagesse.
- Les valeurs pilotes sont les gestes que nous posons aujourd'hui en vue de réaliser nos objectifs futurs. Font partie de ce groupe l'ambition, la compétence, l'honnêteté, l'autonomie et la responsabilité.

Dans un code de valeurs cohérent, les valeurs phares et les valeurs pilotes se soutiennent et se renforcent mutuellement. Les personnes et les entreprises dont les valeurs pilotes ne soutiennent pas les valeurs phares s'exposent à des difficultés.

3. Dilemmes d'ordre éthique

Un dilemme d'ordre éthique se pose lorsque plusieurs des choix possibles font appel à des valeurs qui entrent en conflit les unes avec les autres. Par exemple, un choix peut mener à la réalisation d'une valeur phare telle que la reconnaissance sociale, mais au prix d'une valeur pilote comme l'honnêteté.

Quelques exemples de conflits de valeurs donnant lieu à un dilemme d'ordre éthique sont les suivants :

- Vérité ou loyauté - Les valeurs d'honnêteté et d'intégrité s'opposent ici aux valeurs liées à l'engagement, à la responsabilité personnelle et à la parole donnée. Par exemple, vous découvrez que plusieurs conseillers en placement principaux (y compris votre patron et mentor; qui vous a donné votre chance et vous a embauché) forcent gravement l'interprétation des règles de négociation en leur faveur: Ils ne contreviennent pas à la loi, mais de peu. Gardez-vous tout cela pour vous, ou signalez-vous ces agissements aux autorités, ce qui causera vraisemblablement le licenciement de votre patron ?
- Justice ou clémence - Les valeurs de justice, d'équité et de droiture s'opposent ici aux valeurs de compassion, d'empathie et d'amour. Par exemple, un nouvel employé, qui possède un énorme potentiel et effectue par ailleurs du bon travail, contrevient à une règle importante de votre société. Il s'agit d'une seconde infraction de la sorte. La première fois, un employé de rang supérieur lui avait indiqué que la règle est que « tout le monde le fait ». Quel sort devrait-on réserver au nouvel employé, (le licenciement ou lui donner une autre chance ?).

Même si la résolution de chaque dilemme demande temps et réflexion, il est important de ne pas tenter de justifier notre comportement en fonction de normes soi-disant reconnues. Voici quelques exemples de justifications courantes :

- Si je ne le fais pas, quelqu'un d'autre le fera à ma place.
- Cela ne fait de mal à personne.
- C'est toujours comme ça que les choses se font.
- Si tout le monde le fait, ce doit être correct.

Il convient de noter que les justifications ne sont pas des valeurs. Elles ne sont que des « excuses » pour adopter une ligne de conduite contraire aux valeurs.

Tardy KOUASSIBLE
(vkouassible@bni.ci)



➤ Secteur Financier

➤ La stratégie du département communication et marketing en bref !



› Stratégie du Département Communication et Marketing

Deuxième partie : Bilan 2011

Les objectifs 2011 sont ainsi libellés :

- **FORMER L'EQUIPE COMMERCIALE SUR L'OFFRE**, à travers un planning annuel rigoureux de formation pour chaque offre, la construction d'une base de connaissances de l'offre produits et service de la banque, la formation à distance via l'intranet et le contrôle périodique de connaissances.
- **SOUTENIR LA FORCE DE VENTE** par l'utilisation de nouveaux canaux de commercialisation, la mise en œuvre d'un call center, l'accompagnement de l'équipe dans la prospection commerciale, l'organisation de challenges et la mise en œuvre de l'opération de parrainage.
- **ASSURER L'EFFECTIVITE ET LA DISPONIBILITE DE L'OFFRE** par la mise en œuvre d'un modèle permettant de s'assurer de l'effectivité d'un produit

et d'outils d'alertes en cas de non disponibilité pour l'ensemble de l'offre.

- **ENRICHIR L'OFFRE & ACCROITRE LES COMMISSIONS** avec les commercialisations prochaines de la carte VISA Classic Prepaid, la solution d'épargne retraite Plan Vert Retraite BNI et la nouvelle solution Plan Epargne Investissement BNI.
- **CONSTRUIRE DES SOLUTIONS INNOVANTES** en assurant d'abord une veille concurrentielle et technologique, en finalisant ensuite la segmentation du portefeuille client et en mettant enfin en place une équipe de brainstorming pour identifier de nouvelles idées de produits. L'offre sera par ailleurs redynamisée par la construction de package et l'élaboration d'une offre en direction de la Diaspora.
- **REALISER UNE ETUDE SUR L'OFFRE COMPLETE DE LA BANQUE** en rapport avec le Contrôle de gestion

afin d'analyser le couple rentabilité / perception ou efficacité et mener les actions nécessaires au réaménagement de l'offre.

- **POURSUIVRE L'AMELIORATION DE L'IMAGE ET DE LA NOTORIETE** à travers la visibilité média, la signalétique, le développement d'actions citoyennes, le sponsoring et l'évènementiel, le renforcement des relations avec la presse, l'animation du site web et l'accompagnement de l'extension du réseau.
- **POURSUIVRE L'AMELIORATION DE LA COMMUNICATION INTERNE** en pérennisant notamment la parution mensuelle du BNI News, la célébration des Fêtes des Mères et des Pères, en continuant de soutenir la démarche qualité, en contribuant à l'animation de l'intranet ...

Check DIARRA



› L'équipe de l'agence BNI Adjamé Banfora

› Présentation de l'agence de Adjamé Banfora

La BNI BANFORA est située dans la commune d'Adjamé entre la foire de Chine et le Marché Gouro. Elle a été ouverte à la clientèle en juillet 2007 et est sous la tutelle de la DCPR (Direction de la Clientèle de Particulier du Réseau). Le personnel de l'agence est réparti comme suit :

- Un chef d'agence :
Mme CISSE née CISSE Badji
- Une Responsable Administrative :
Mme KOUAME N'GORAN Hélène
- Deux conseillers de clientèle :
M.TCHIMOU Saint Rémi
M.ASSOUA Jacob Maxime
- Trois caissières :
Mlle DAGOUROU Annick Edith
Mlle DOBE Elodie
Mme ELLOYE Ehouman Evelyne Nadège

La commune d'Adjamé est une zone commerciale, on y trouve des écoles, des

pharmacies, des supermarchés, des banques et surtout de grandes surfaces commerciales. Elle abrite 3 000 000 d'habitants dans la journée et 300 000 habitants le soir après la fermeture du marché.

L'objectif majeur visé par la direction en s'installant dans cette commune était de pouvoir capter le maximum de flux monétaire circulant dans cette zone à fort potentiel commercial en ouvrant des comptes au maximum de commerçants. Notons qu'à fin décembre 2010 l'agence comptait plus de 2 200 comptes ouverts avec des ressources de plus de 1 364 millions de francs.

› NOS MISSIONS

Nos missions s'articulent autour de 6 points essentiels :

- Etre le représentant de la BNI au sein de la commune
- Gérer et développer le fonds de commerce de l'agence

- Fidéliser la clientèle déjà existante par la qualité de service
- Se faire une part de marché importante dans une commune fortement concurrentielle
- Appliquer la politique de la DCPR au sein de l'agence en mettant en œuvre des stratégies commerciales susceptibles de répondre aux besoins de notre clientèle cible
- Gérer l'agence et le personnel en bon père de famille.

› NOS OBJECTIFS

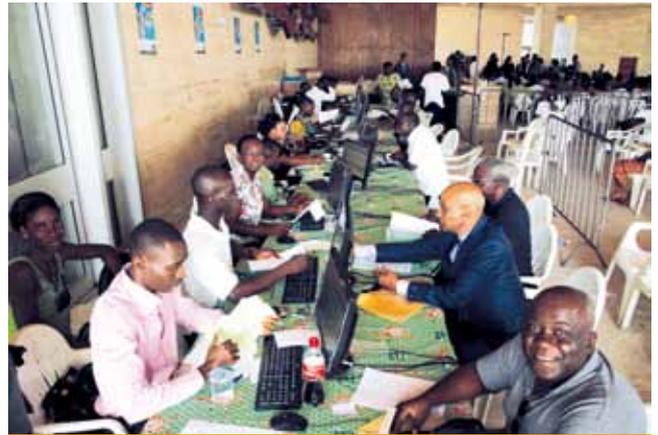
- Permettre à la BNI d'asseoir une certaine notoriété sur le marché des banques par sa qualité de service
- Accroître les ressources et emplois de l'agence par ricochet de la BNI
- Faire de la BNI la première banque de la Côte d'Ivoire.

Opération « paie des fonctionnaires » : une mission de longue haleine...

Suite aux fermetures en cascade de nos confrères, la BNI s'est vue assigner la mission d'effectuer le paiement à ses caisses de près de 30.000 fonctionnaires, retraités et FDS.

Cette opération, orchestrée de main de maître par la DOMQ, a mobilisé pendant près de 3 semaines tous les services de la banque, des Opérations à la DAF, en passant par la DRH sur deux sites : J. ANOMA et la CAISTAB. Au total, près de 110 agents de la banque se sont impliqués directement ou indirectement dans la réussite de cette gageure, agissant parfois à contre-emploi de leurs tâches habituelles avec courage, désintéressement, générosité et sagesse.

Bien que rondement menée, on se souviendra au cours de cette opération, des frayeurs du premier jour, où l'affluence de personnes désireuses de toucher leurs salaires a entraîné l'effondrement de la baie vitrée de la CAISTAB. On retiendra surtout que tout le monde s'est investi sans compter pour la réussite de ce challenge pour notre institution. Mission de longue haleine. Mission réussie !



Un aperçu du théâtre des opérations

Rendez-vous le mois prochain pour de nouvelles actions de la DCPR !

Profil

Mme CISSE Badji



Mme CISSE Badji, Responsable d'agence BNI Adjamé Banfora

depuis le 15 septembre 2008 en tant que responsable d'agence BNI Adjamé Banfora.

Quelle est votre vision pour la BNI ?

Nous voyons la BNI en tant que la première institution financière de la Côte d'Ivoire voire de la sous-région.

Quels sont vos objectifs ?

- Appliquer la politique de la DCPR par la mise en place de stratégies commerciales.
- Développer et rentabiliser l'agence.

Quel est votre apport personnel pour y parvenir ?

- Axer notre management sur le professionnalisme
- Créer une synergie avec mon équipe en l'amenant à donner le meilleur d'elle-même
- Amener chaque membre du personnel à être responsable
- Créer un cadre d'échange avec notre personnel
- Faire de la qualité de service un maillon essentiel de notre travail au quotidien dans un marché bancaire fortement concurrentiel

Enfin gérer notre agence avec une main de fer dans un gant de velours.

Pouvez-vous vous présenter ?

Je me nomme Mme CISSE née CISSE Badji mariée et mère de 3 merveilleux enfants.

Quel est votre parcours ?

Suite à mes études secondaires effectuées au Lycée Français du Caire en Egypte, j'ai obtenu un Brevet de Technicien Supérieur en

Commerce International au Groupe PIGIER d'Abidjan. Je poursuis actuellement ma formation en première année D'ITB.

Après 9 ans d'expérience professionnelle à la SGBCI avec la gestion d'un portefeuille de plus de 1 500 clients de particuliers par le conseil, le montage des dossiers de prêts, le suivi des engagements et du précontentieux, j'ai rejoint la Banque Nationale d'Investissement

Agenda

Les anniversaires du mois d'avril :

- 03 avril :** Sombo Gbra Josée-Anita, Yao Kouassi Sylvain
- 05 avril :** Ouffoué Kan Richard
- 06 avril :** Issouf Ouattara
- 07 avril :** Aka Ayemou Jacques
- 08 avril :** Diomandé Telly, Koli-Bi Albert, Touha Julie Vi, Ndjomon Ngbesso
- 09 avril :** Adou Gbalé, Ahin Loba, Ayébié Coulibaly Reine, Béhira Kablankan, Aka Christian Arnaud
- 10 avril :** Anna Yao Sény, Kangah Tiécoura
- 13 avril :** Amany Bertrand
- 14 avril :** Diarra Check Oumar
- 15 avril :** Silué Silortoun Thierry
- 16 avril :** Kinan Bomo Edith, Kablan Alloh Sylvestre
- 17 avril :** Coulibaly Minafou Fanta, Kouassiblé Valérie Tardy, Lecadou Anicou-Annie
- 20 avril :** Agui Charles
- 21 avril :** Coulibaly Maïmouna Tiefigue, Koné Ibrahima
- 23 avril :** Touré Hamadou
- 23 avril :** Kacou Georges Wilfred
- 27 avril :** Soukou Beugré Richard
- 28 avril :** N'Dé Caroline, Dano Amoin Valérie



Arrivées : Eskin Jean-Yves, M'Brah Akissi Roselyne, Guédé Kelitha Hacalia, N'Guetta Anet Erwin, Hoba Bossoma Vanessa, Allou Joèle

Départs : AKA Loko Michel, KASSI N'Da Eugène

➤ Objectif Qualité

Chers tous,

Le mois dernier, nous avons présenté dans ses grandes lignes, le projet d'amélioration des processus clés de la banque. La mise en œuvre de ce projet nécessite l'implication de deux instances que sont le pilote processus et le Groupe d'Amélioration et de Progrès (GAP). Cet article traitera des rôles et missions de ces deux instances.

➤ LE PILOTE PROCESSUS

Le pilote processus est en général le premier responsable de l'ensemble des activités qui forme le processus. Il peut donc être un Directeur, un Chef de Département ou un Chef de Service. Son rôle est de :

- S'assurer que le processus est évalué à travers des indicateurs et que les résultats sont analysés
- Surveiller le processus pour s'assurer de son application
- S'assurer que le processus produit les résultats escomptés (souci de bon fonctionnement, d'efficacité)
- Veiller à l'utilisation optimale des ressources allouées pour le processus (soucis d'efficience)
- Superviser les activités du GAP

➤ LE GROUPE D'AMELIORATION ET DE PROGRES

Le GAP ou Groupe d'Amélioration et de Progrès est constituée par des acteurs clés de la même chaîne de travail (processus). Ces acteurs partagent le même intérêt, notamment, l'efficacité du processus et l'amélioration des relations entres collaborateurs (relations clients-fournisseurs internes).

Sa mission est d'améliorer la qualité du fonctionnement du processus. Pour ce faire, dans le cadre de séances de travail, il :

- Approuve les documents d'identification et de description du processus (fiche de description, tableau de bord, plan d'amélioration qualité, etc.)
- Analyse les résultats du processus
- Propose des solutions d'amélioration
- Initie la mise en œuvre de ces solutions
- Réalise les revues de processus

En somme, le pilotage des processus et les GAP constituent des cadres qui permettent à chacun, selon sa fonction, de s'impliquer concrètement dans l'amélioration du / des processus auxquels il appartient.

En attendant, nous lançons une invitation

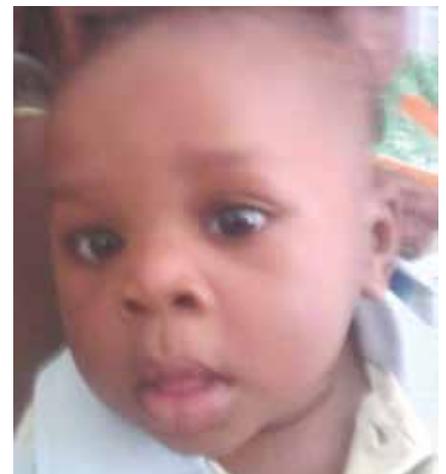
spéciale à tout le personnel de la BNI, en cette période où l'opportunité nous est donnée de capter le maximum de clients :

Faisons l'effort de projeter par l'anticipation, la courtoisie, la célérité et la disponibilité, une très bonne image de la BNI, la banque BENIE.

Bon courage à tous.

par Sita KONÉ YEO
Responsable Qualité

➤ 02 bébés pour le DCM !



Enfant Rayann Emmanuel ODOH

La fin de l'année 2010 a vu la naissance de deux bébés au Département Communication et Marketing de la BNI, Rayann Emmanuel ODOH et Meira MOCKEY, respectivement fils et fille de Mme ODOH Marcelline et de Mme Michèle MOCKEY.

Bienvenue bébés dans la grande famille BNI et félicitations Mamans !



Enfant Meira MOCKEY

Aline Ojony