

Le professionnalisme



DOSSIER
Les conditions de validité du cautionnement



BNI ACTU
Miss CI 2013,
En route pour La FINALE



LA VIE ET L'AVIS
...
QUALITÉ
Message Qualité :
Traitement des réclamations de nos clients

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

Eugène Kassi



La photo du mois

Sommaire

EDITO	3
DOSSIER	4-5
CHSCT-BNI	5-6
ESPRIT DE FAMILLE	6
BNI ACTU'	7
LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS	8

Directeur de publication :
Eugène KASSI N'DA

Rédacteur en Chef :
Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :
Léa YAO-TANOÛ - Manuela GUINAN
Marie-Jeanne KOUAKOU - Kader TOURE
Guillaume ASSY - Bruno TOURE

Édito

LE PROFESSIONNALISME

« Le professionnalisme est une maladie qui vient aux gens par leur métier, par la maîtrise qu'ils en ont, qui les asservit. »

Christian Bobin

Compétence, réactivité, disponibilité, qualité, amabilité et sens de la communication, sont autant de qualités réunies en une notion : le professionnalisme !

Le professionnalisme implique donc un savoir faire dans l'exécution de ses tâches et la recherche de l'excellence.

La question que nous devons nous poser constamment est : Que dois-je faire pour que mon travail et celui de mes collaborateurs soit professionnel ?

Nous devons aller au-delà des tâches qui nous incombent, afin d'apporter une valeur ajoutée, être l'ambassadeur de notre profession et en toute choses rechercher la satisfaction de notre clientèle.

Chers collègues,

Ayons tous l'esprit professionnel afin de relever ensemble tous les défis !!

Un esprit professionnel est un esprit gagnant !

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction

LES CONDITIONS DE VALIDITE DU CAUTIONNEMENT

Dans cette parution, nous allons vous entretenir sur la formation du cautionnement.

Le cautionnement est défini selon l'article 13 de l'Acte Uniforme relatif aux Sûretés (AUS) comme « *un contrat par lequel la caution s'engage, envers le créancier qui l'accepte, à exécuter l'obligation du débiteur, si celui-ci n'y satisfait pas lui-même* ».

On peut tout simplement décrire le cautionnement comme une garantie qui consiste pour le créancier à ajouter à son débiteur (le débiteur principal) un autre débiteur (qui est la caution), en cas de non exécution de l'obligation du débiteur principal.

Ce second débiteur, qu'est la caution, prend ainsi l'engagement de répondre de l'obligation du débiteur principal en cas de défaillance de celui-ci ou à première demande du bénéficiaire de la garantie.

Le créancier se retrouve ainsi avec deux débiteurs pour une créance. Le cautionnement est donc un moyen de se prémunir contre l'insolvabilité du débiteur.

Dans une certaine mesure, le cautionnement peut aussi être considéré comme un moyen d'obtention de crédit. En effet, la présentation d'une caution solvable peut amener le futur créancier, rassuré quant au remboursement de sa dette en cas de défaillance du débiteur, à octroyer le crédit sans trop de réserves.

Pour exister, le cautionnement doit remplir des conditions de fond (I) et des conditions de forme (II).

I-LES CONDITIONS DE FORME

A. LES PARTIES AU CONTRAT

Le cautionnement trouve sa source dans une convention qui unit le créancier à la caution, « *la caution s'engage envers le créancier qui l'accepte* ». Le débiteur n'est donc pas partie au contrat.

Certes, bien souvent le cautionnement est souscrit sur sollicitation, voire sur instance du débiteur, mais il n'en demeure pas moins exclu. Cette exclusion se perçoit à travers l'admission par le législateur de la possibilité d'un cautionnement à l'insu du débiteur.



Une telle décision n'est pas sans danger en ce sens que le débiteur et la caution faisant cause commune pour nombre de règles du cautionnement (information sur la situation du débiteur, bénéfice des exceptions,...), il est vivement recommandé de ne pas laisser le débiteur dans l'ignorance du cautionnement sauf à exposer la caution à ses déboires. Cependant, même si le débiteur n'est pas partie au contrat, il demeure un tiers intéressé en sa qualité de débiteur principal. La détermination des parties au cautionnement est relativement facilitée par l'Acte Uniforme, par l'exigence d'une convention expresse, mais aussi d'un acte écrit revêtu de la signature du créancier (B).

B. LES MENTIONS OBLIGATOIRES

L'article 14 de l'AUS stipule que le cautionnement ne se présume pas, il doit être convenu de façon expresse entre la caution et le créancier. (C'est-à-dire que le cautionnement ne peut se faire par un simple accord verbal) et requiert deux mentions obligatoires :

- La signature des deux parties au contrat ;
- La somme maximale garantie écrite en toutes lettres et chiffres de la main de la caution.

La signature des parties est importante et nécessaire, parce qu'elle exprime l'engagement des personnes qui contractent. La signature rassure le créancier quant à l'engagement de la caution de lui rembourser sa dette en cas de défaillance du débiteur principal. La mention manuscrite permet à la cau-

tion de plafonner son obligation en écrivant de sa main, une somme en lettres et en chiffres. En cas de différence entre la somme en toutes lettres et en chiffres, le montant vaut pour la somme en lettres, d'où la nécessité qu'elle soit écrite par la caution qui s'engage à payer les sommes figurant dans le contrat de cautionnement.

La caution qui ne sait ou ne peut écrire, doit se faire assister de deux témoins qui certifient, dans l'acte de cautionnement son identité et sa présence, et attestent, en outre, que la nature et les effets de l'acte lui ont été précisés. Cette précision faite à la caution est essentielle parce qu'elle lui permet d'avoir une appréciation réelle de la portée et de l'impact de son engagement.

Nous pouvons donc dire que le cautionnement est un contrat solennel et formaliste :

- Solennel parce qu'il obéit à une réglementation spéciale, entre autres, les mentions obligatoires dont le défaut entache l'acte de nullité ;
- Formaliste parce que l'Acte Uniforme fait de l'écrit une condition de preuve.

II – LES CONDITIONS DE FOND

Le cautionnement n'échappe pas aux conditions générales de validité des contrats. Mais son existence est aussi déterminée par des règles qui lui sont propres. Cette réglementation est orientée à deux niveaux : d'une part, vers la personne qui s'engage, la caution (A) et d'autre part, vers l'obligation garantie (B).

A. REGLES RELATIVES A L'AUTEUR DE LA GARANTIE

La caution s'engage à exécuter l'obligation du débiteur si celui-ci n'y satisfait pas lui-même. Or pour s'engager, il faut être capable.

En raison de ses effets, le cautionnement peut être considéré comme un acte de disposition. C'est pourquoi il faut être capable et avoir les pouvoirs requis pour se porter caution, afin d'éviter de faire des actes entachés de nullités ou d'irrégularités.

En effet, nous constatons que des cautionnements souscrits par des personnes morales, notamment en ce qui concerne leurs dirigeants, sont sujets à litiges. Or, le défaut de pouvoir du représentant d'une personne morale débitrice principale, peut être invoqué par la caution, dans les mêmes conditions que celles prévues pour l'incapacité d'une personne physique. C'est pourquoi, des règles encadrent le cautionnement des personnes morales afin d'éviter que des dirigeants qui n'ont pas de pouvoirs s'engagent.

La caution doit être domiciliée dans le ressort territorial de la juridiction où elle doit être fournie, sauf dispense du débiteur. Cette règle a pour finalité de faciliter la poursuite de la caution parce que la localisation de celle-ci ne doit pas constituer une entrave à la mise en œuvre de la garantie.

La caution doit présenter des garan-

ties de solvabilité appréciées en tenant compte de tous les éléments de son patrimoine figurant dans la fiche de déclaration de patrimoine. Le débiteur qui ne peut trouver une caution pourra la remplacer par toute sûreté réelle donnant les mêmes garanties au créancier.

B. REGLES RELATIVES A L'OBLIGATION GARANTIE

Selon l'article 17 de L'AUS, le cautionnement ne peut exister que si l'obligation garantie est valablement constituée. La nullité de l'obligation garantie est un obstacle à la constitution du cautionnement. Faute d'obligation principale valablement constituée, le cautionnement perd sa raison d'être, compte tenu de son caractère accessoire. C'est en ce sens que la caution peut invoquer la nullité d'une obligation principale frappée de nullité absolue.

Pendant, la caution peut être tenue en dépit d'une obligation principale nulle, dans les cas où la nullité est re-



lative. En effet, la nullité concernant la protection de la caution n'est en principe accessible que pour la personne protégée. C'est pourquoi la caution ne pourrait évoquer un vice du consentement qui entrave l'obligation principale pour se soustraire à son obligation, bien que le débiteur et la caution soient tenus de la même obligation.

Toutefois, la caution reste toujours libre de limiter son engagement. Ainsi, elle peut garantir qu'une fraction de la dette, s'engager pour une durée déterminée, ou encore fixer un montant plafond.

Le cautionnement ne peut être souscrit à des conditions plus onéreuses que l'obligation principale.

RETENONS :

- Le cautionnement est un contrat qui nécessite un écrit ; il ne peut se faire par le seul échange des consentements.
- Le cautionnement doit contenir la signature des deux parties et la mention manuscrite de la caution de la somme garantie en toutes lettres et chiffres.
- Pour que le cautionnement soit valable, il faut que les contractants aient les pouvoirs et la capacité de s'engager. Néanmoins, il est possible de se porter caution pour un incapable parce que la caution ne peut opposer au créancier toutes les exceptions tirées de ses rapports personnels avec le débiteur principal.

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

LE CHSCT- BNI

Conformément aux dispositions du décret N° 96-206 du 07 mars 1996 portant institution du Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail dans les entreprises et en application des dispositions de l'article 42.1 du Code du travail ivoirien, il a été créé au sein de la BNI un Comité d'Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail depuis le 24 janvier 2003.

La durée du mandat de certains membres statutaires du bureau expiré, la Direction Générale à procéder à la mise en place du nouveau bureau depuis le 05 novembre 2012.

Ce Comité est piloté par le Directeur Général en sa qualité de Chef de l'en-

treprise et est actuellement présidé par M. Guillaume ASSY ;

Les missions du CHSCT de la BNI

Le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail de la BNI a pour mission de :

- Contribuer à la protection de la santé et de la Sécurité de tous les travailleurs de l'entreprise ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail ;
- Procéder à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs, ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail ;
- Procéder ou participer à des inspections de l'entreprise dans l'exercice de sa

mission en vue de s'assurer de l'application des prescriptions législatives réglementaires et des consignes concernant l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail, notamment du respect des prescriptions réglementaires pour la vérification des machines, des outils, des installations, des appareils et des équipements de protection ;

- Susciter toute initiative relative à la promotion de la prévention des risques professionnels notamment sur les méthodes et procédés de travail les plus sûrs, le choix et l'adaptation du matériel, de l'appareillage et de l'outillage nécessaires aux travaux exécutés, l'aménagement des postes de travail et du temps de travail

- Veiller et concourir à l'information des nouveaux embauchés, des travailleurs affectés à de nouvelles tâches ou dans de nouveaux ateliers, au sujet des risques auxquels ils peuvent être exposés et des moyens de s'en protéger.

- Veiller à ce que toutes mesures utiles soient prises pour assurer l'instruction, la formation et le perfectionnement du personnel, dans le domaine de la santé, de la sécurité et des conditions de travail.

Dans le cadre de ses activités, le Comité doit être consulté sur diverses questions entrant dans ses attributions. Il est aussi appelé à donner ses avis sur toutes questions touchant aux conditions de travail du personnel :

■ Au titre des consultations

Le Comité d'hygiène est consulté :

- Avant toute décision d'aménagement importante modifiant les conditions d'hygiène de sécurité, notamment la transformation importante de poste de travail, le changement d'outillage.

- Sur la teneur de tous documents se rattachant à sa mission, notamment les règles et consignes d'hygiène et de sécurité, lesquels documents sont également communiqués à l'inspection Médicale, à l'inspection du travail du ressort et à la CNPS.

■ Au titre des avis

- Le Comité donne son avis sur le programme annuel de prévention des risques

professionnels qui lui est soumis par le Chef d'établissement et examine ses conditions de réalisations.

■ Organisation du CHSCT

En vue d'une plus grande efficacité dans sa mission, le CHSCT, s'est doté d'un règlement intérieur et de cinq commissions de travail présentée comme suit :

- La Commission Sécurité-Environnement
- La Commission Médico-sociale-Condition de travail
- La Commission Relations extérieures et Formation
- La Commission sensibilisation et Communication
- La Commission Secrétariat permanent

La mise en place de cette organisation contribuera à la prévention et à la diminution des risques professionnels et participera à l'amélioration des conditions de travail.

ASSY Guillaume
Chef de Département Développement Durable par intérim



Guillaume ASSY
Président du CHSCT BNI



Clovis AKPO – Secrétaire
Général du CHSCT BNI



Olivier Abassan – Secrétaire
adjoint du CHSCT



Mme KOUASSI-SANGARE
Mariam – Membre du
CHSCT BNI



Mme Agathe KONAN-
WHAIDET – Membre du
CHSCT BNI



Mme Angèle KONIAN –
Membre du CHSCT BNI



Docteur Souleymane
KONE – Membre du
CHSCT BNI



Docteur Lossen CISSE –
Membre du CHSCT BNI



Jean-Luc Leblouah
KOUAME – Membre du
CHSCT BNI



Rolland KOUAME –
Membre du CHSCT BNI

ESPRIT DE FAMILLE

Le lundi 06 mai 2013, le Département Communication et Marketing pour marquer l'anniversaire du Directeur Général M. Eugène KASSI N'DA absent le 18 avril, a organisé un apéritif auquel était convié le comité de direction. C'était l'occasion de lui souhaiter en plus des vœux d'anniversaire un bon retour de mission et lui remettre un cadeau de la part du personnel de la BNI.



Deux jours plus tard, le mercredi 08 mai 2013, le Président du Conseil d'Administration et le Directeur Général par intérim qui ont invité le Directeur Général Adjoint et son épouse en présence du comité de direction et des collaborateurs de M. Malick TIO-TOURE en vue d'adresser au nom de tout le personnel nos vives félicitations pour son mariage le 27 avril 2013.



Félicitations M. et Mme TIO-TOURE, et mille vœux de bonheur à vous !

Miss CI 2013, En route pour La FINALE

Après les 06 premières étapes, il s'est agit pour le COMICI et les différents jurys, des procéder aux désignations des ambassadrices, résultant des présélections respectives de Bondoukou, Abengourou, Man, Bouaké, San-Pedro et Korhogo. En effet, six Samedis durant, du 23 Mars au 04 Juin, les candidates aussi belles les unes que les autres ont rivalisé de charme afin de monter sur les plus hautes marches des podiums.

Ça promet pour la finale, que nous vous relaterons le mois prochain, avec en bonus, les « à cotés » des étapes de la caravane Miss CI 2013 dans nos localités.

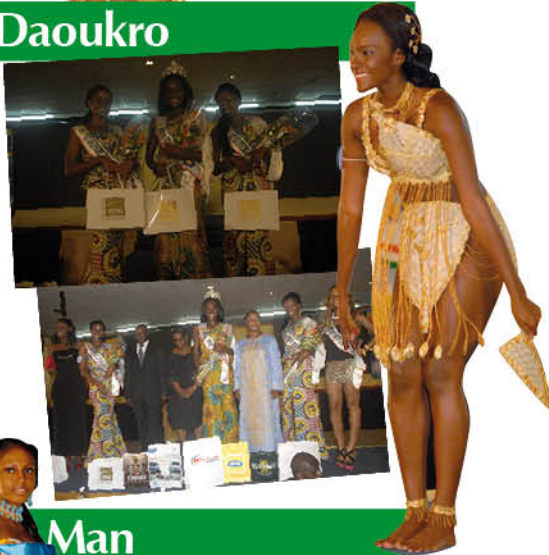
Bouaké



Abengourou



Daoukro



Korhogo



Man



San Pédro



LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS

Agenda

Les anniversaires du mois de Juin

- 1er juin : BAH Gouaoue Alida Judith
- 02 juin : YAPI Atome Boniface, AMAKA K. A. Marie Florence, M'MEGNAN-K. Anne-Marie
- 03 juin : KOUAME Afoua Regina
- 04 juin : OTROU Eric-Cyrille
- 05 juin : KORE Marie-Laure Chantal, YEBOUE-Kouamé Die Adjo Linda CHRISTELLE,
- 06 juin : NIAMBA Armelle Nelly, TUO Tchahoua Berthe
- 07 juin : TAKI FAITTEY N.Djamand, MINOUGOU W. Anethe, SIDIBE Aminata
- 09 juin : AHOURE epse KOUAO Krahonon Diane,
- 10 juin : KOUAME Ngoran Helene, NIAMKE Blaise Arnaud
- 11 juin : KOUADIO Dangui Hortense, AIDARA Ouesse Assane
- 12 juin : ADJA née CODO Georgine, PORO BI Lizie Maurice, COULIBALY Mohamed Carna
- 14 juin : KONE Minata, KOSSERE Patrick-Elisee, ELLOYE née EHOUMAN E.Nadege, KOFFI K. W. Stephane,
- 15 juin : KOUASSI O. B. Anicet, KOUASSI O. Marius-Herve, TANOY Larissa Christelle
- 16 juin : BANDAMA Catherine, KONARE epse SAKANDE-CISSE Fatoumata
- 17 juin : KOFFI Brou Jean-Baptiste, COULIBALY F. Samm Kolho
- 18 juin : YAPO Aboueu Alice
- 20 juin : COULIBALY G. Adiaratou, YEO Dounignakami
- 21 juin : MEL Ado Jerome
- 22 juin : ASSEMIAN M. I. Marylise
- 24 juin : KOFFI Emmanuel
- 25 juin : KONE Zoleon Rodrigue, MARIKO Aliou
- 26 juin : MIEZAN epse KAM'NA Bognini Mako O. Emilia
- 27 juin : ALLOMAN O. G. Michel
- 28 juin : DIBY Gervais, KODIA Ago Jean Claude, N'DOUA Malah Charlotte, BOLOUZRAMON Flora
- 29 juin : AMANI Kouassi, TRAORE Vessaly

ARRIVÉE



.....

DÉPART



0

MESSAGE QUALITE

Ce mois-ci nous sommes invités à nous approprier l'engagement N°10 de notre charte d'accueil à savoir : « Recevoir et traiter AVEC ATTENTION les réclamations de nos clients ».

Une réclamation est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un client externe comme interne, à l'égard des produits et services offerts. Une prise en charge approximative d'une réclamation engendre plusieurs inconvénients dont la perte de clients conquis chèrement. Il est donc indispensable de prendre en charge de façon professionnelle, toute réclamation posée.

C'est dans ce contexte que la Direction Générale a créé un Service Réclamations qui est chargé d'assurer le suivi et le traitement des réclamations, en collaboration avec les autres entités de la banque.

Les objectifs visés sont les suivants :

- La collecte et la prise en charge des réclamations,
- Le respect des délais définis dans le cadre du traitement des réclamations,
- L'analyse et la proposition d'actions correctives des dysfonctionnements qui sont à l'origine des réclamations.

Dès lors, l'engagement de « Recevoir et traiter AVEC ATTENTION les réclamations de nos clients » impose à tout agent BNI:

- D'être courtois envers TOUT client qui vient faire une réclamation, même si ce dernier est un client d'une agence BNI autre que la nôtre.

Ainsi, devons-nous le recevoir conformément aux principes de gestion des situations délicates en matière d'accueil (confère Page 41 du guide d'accueil), l'écouter, enregistrer sa réclamation et s'assurer de sa prise en compte.

- De veiller à la qualité de traitement de la réclamation par une bonne analyse et le respect des délais définis.

- De communiquer au client le sort réservé à sa réclamation (qu'elle soit fondée ou non fondée) car l'attente implicite de tout client ayant fait une réclamation est d'être informé avec précision sur l'état d'avancement de son dossier.

- De mettre en œuvre les actions nécessaires au rétablissement des droits du client dont la réclamation est fondée.

Le respect de cet engagement aura pour avantages majeurs :

- La conservation et la fidélisation du client, donc la rentabilisation de la relation;
- L'amélioration de l'image de la banque,
- L'amélioration du confort relationnel du front office.

Nous devons retenir que la prise en charge efficace des réclamations contribue à la fidélisation des clients et constitue un levier d'amélioration continue des produits et services offerts par la banque.

Par conséquent, nous ne devons plus considérer les réclamations comme une marque de dévalorisation de nos prestations, mais comme une opportunité de rattraper une insatisfaction et de conserver une relation, parfois très ancienne.

Marie-Jeanne KOUAKOU KRAIDY
Chef du service Réclamations

