

# BNI News

Bulletin interne d'information

N°050 - Février 2013

## De la qualité au succès ...

DOSSIER

Le règlement  
préventif (1<sup>ère</sup> partie)

BNI  
ACTU

Miss CI 2013,  
c'est reparti !

LA VIE  
ET L'AVIS  
...

Une bougie pour  
BNI GAGNOA

*Financer pour développer*

CÔTE D'IVOIRE

**BNI**

BANQUE NATIONALE  
D'INVESTISSEMENT

# CHARTRE D'ACCUEIL

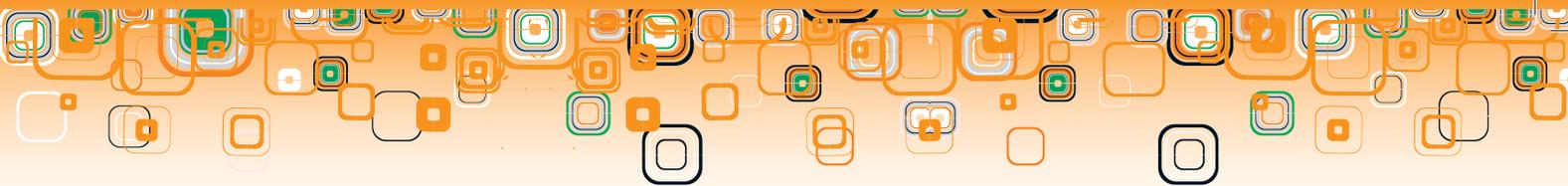
L'ACCUEIL CLIENT CONSTITUANT UN ÉLÉMENT TRÈS IMPORTANT DANS LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À LA CLIENTÈLE, MOI, PERSONNEL BNI, J'EDICTE CETTE CHARTE D'ACCUEIL.

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<sup>ème</sup> 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 Kass*



La photo du mois

## Sommaire

EDITO	3
DOSSIER	4
SPOT SUR	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 TANOY YAO - Manuela GUINAN

Sita KONE - Kader TOURE

Bruno TOURE

# Édito

## De la qualité au Succès.

**« Beaucoup d'entreprises considèrent à tort que la réussite financière précède la qualité, alors que le contraire est vrai ».**

**PAUL BOCUSE**

### De la qualité ...,

Soyons au cœur de la qualité, car en la qualité réside les valeurs du succès : savoir être, savoir faire, maîtrise de soi, respect du code de travail et de l'éthique professionnel, recherche constante de la qualité ... Ainsi, dans toutes nos actions recherchons de façon constante « la qualité ».

Parce que le client est roi, il mérite le meilleur de nous, la BNI s'inscrit dans cette logique de faire de ce dernier notre principale richesse car client satisfait égal « client fidèle ». Alors, savoir accueillir, avoir une écoute active, prendre en charge le client avec intérêt et courtoisie sont là quelques marques qui dans notre institution doivent être un réflexe.

### ... au succès,

Il est donc important de savoir que le succès de toutes nos entreprises, dépend des marques de qualité que nous saurons montrer quotidiennement. Ce faisant, la satisfaction du client nous assurera sa fidélité garant de la pérennité de notre institution.

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction

## LE RÈGLEMENT PREVENTIF (1<sup>ère</sup> PARTIE)



Le règlement préventif, à l'instar des autres procédures collectives d'apurement du passif que sont le redressement judiciaire et la liquidation, est une procédure 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* ».

Le débiteur en règlement préventif n'est pas encore en cessation de paiement, contrairement au redressement judiciaire et à la liquidation judiciaire des biens.

Quelle que soit la nature de ses dettes, l'entreprise qui connaît une situation économique et financière difficile mais non irrémédiablement compromise peut être soumise au règlement préventif.

Ainsi, le règlement préventif est applicable :

- à toute personne physique ou morale commerçante,
- à toute personne morale de Droit privé non commerçante,
- à toute entreprise publique ayant la forme d'une personne morale de Droit privé.

### Quelle est la Juridiction compétente pour connaître d'un règlement préventif ?

*(Articles 3 et 4 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)*

Le règlement préventif relève de la Juridiction compétente en matière commerciale.

Cette Juridiction est également compétente pour connaître de toutes les contestations nées de la procédure de règlement préventif, de celles sur lesquelles la procédure de règlement préventif exerce une influence juridique, ainsi que de celles concernant la faillite

personnelle et les autres sanctions, à l'exception de celles qui sont exclusivement attribuées aux Juridictions administratives, pénales et sociales.

La Juridiction territorialement compétente pour connaître du règlement préventif est celle dans le ressort de laquelle le débiteur a son principal établissement ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège ou, à défaut de siège social sur le territoire national, son principal établissement. Si le siège social est à l'étranger, la procédure se déroule devant la Juridiction dans le ressort de laquelle se trouve le principal centre d'exploitation situé sur le territoire national.

La Juridiction du siège ou du principal établissement de la personne morale est également compétente pour prononcer le règlement préventif.

Toute contestation sur la compétence de la Juridiction saisie doit être tranchée par celle-ci dans les quinze (15) jours de sa saisine et, en cas d'appel, dans le délai d'un (1) mois par la Juridiction d'appel.

Lorsque sa compétence est contestée en raison du lieu, la Juridiction si elle se déclare compétente, doit statuer aussi sur le fond dans la même décision.

Celle-ci ne peut être attaquée sur la compétence et sur le fond que par la voie de l'appel.

### Comment l'entreprise en difficulté peut-elle éviter la cessation de paiement ?

*(Articles 5, 6 et 7 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)*

Tout requérant dont l'entreprise est en difficulté, pour éviter la cessation de paiement, peut entreprendre trois (3) démarches.

D'abord, il doit adresser une requête au Président de la Juridiction compétente en exposant sa situation économique et financière et présentant les perspectives de redressement de l'entreprise et l'apurement du passif.

La requête est déposée au greffe de la Juridiction contre récépissé. Elle indique les créances pour lesquelles le débiteur demande la suspension des poursuites individuelles.

Ensuite, le requérant devra déposer en même temps que sa requête, les documents ci-après datés, signés, certifiés conformes et sincères par ce dernier. Ce sont :

- un extrait d'immatriculation au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier,
- les états financiers de synthèse comprenant, notamment, le bilan, le compte de résultat, un tableau financier des ressources et des emplois,
- un état de trésorerie,
- l'état chiffré des créances et des dettes avec indication du nom et du domicile des créanciers et des débiteurs,
- l'état détaillé, actif et passif, des sûretés personnelles et réelles données ou reçues par l'entreprise et ses dirigeants,
- l'inventaire des biens du débiteur avec indication des biens mobiliers soumis à revendication par leurs propriétaires et de ceux affectés d'une clause de réserve de propriété,
- le nombre des travailleurs et le montant des salaires et des charges salariales,
- le montant du chiffre d'affaires et des bénéfices imposés des **trois (3) dernières années**,
- le nom et l'adresse des représentants du personnel,
- s'il s'agit d'une personne morale, la liste des membres solidairement responsables des dettes de celle-ci, avec indication de leurs noms et domiciles ainsi que les noms et adresse de ses dirigeants.

Dans le cas où l'un de ces documents ne peut être fourni, ou ne peut l'être qu'incomplètement, la requête doit contenir l'indication des motifs de cet empêchement.

Enfin, en même temps que le dépôt de





la requête et des documents exigés ou, au plus tard dans les trente (30) jours qui suivent celui-ci, à peine d'irrecevabilité de sa requête, le débiteur doit déposer une offre de concordat préventif.

#### Qu'est-ce qu'un concordat préventif ?

(Article 7 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)

Le concordat préventif est un dossier fourni par le débiteur pour communiquer les mesures et conditions envisagées pour le redressement de la situation économique et financière du débiteur en difficulté, à savoir :

- les modalités de continuation de l'entreprise telles que la demande de délais et de remises, la cession partielle d'actif avec indication précise des biens à céder, la cession ou la location-gérance d'une branche d'activité formant un fonds de commerce, la cession ou la location-gérance de la totalité de l'entreprise sans que ces modalités soient limitatives et exclusives les unes des autres,
- les personnes tenues d'exécuter le concordat et l'ensemble des engagements souscrits par elles et nécessaires au redressement de l'entreprise, les modalités du maintien et du financement de l'entreprise, du règlement du passif né antérieurement à la décision de suspension des poursuites individuelles, ainsi que, s'il y a lieu les garanties fournies pour en assurer l'exécution. Ces engagements et garanties peuvent consister, notamment en la souscription d'une augmentation du capital social par les anciens associés ou par de nouveaux,

l'ouverture de crédits par des établissements bancaires ou financiers, la poursuite de l'exécution de contrats conclus antérieurement à la requête et la fourniture de cautions,

- les licenciements pour motif économique qui doivent intervenir dans les conditions prévues par le Droit du travail,
- le remplacement de dirigeants.

#### Peut-on déposer deux (2) fois de suite une requête de règlement préventif ?

(Article 5 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)

Non.

Aucune requête en règlement ne peut être présentée par le débiteur avant l'expiration d'un délai de cinq (5) ans suivant une précédente requête ayant abouti à une décision de règlement préventif.

#### Quelle est la finalité du dépôt de tous les documents exigés dans le cadre d'un règlement préventif ?

(Articles 8, 9, 10, 41 et 42 de l'Acte Uniforme portant organisation des procédures collectives d'apurement du passif)  
Dès dépôt des documents exigés dans le cadre d'un règlement préventif, ceux-ci sont transmis, sans délai, au Président de la Juridiction compétente qui rend une décision de suspension des poursuites individuelles et désigne un expert pour lui faire rapport sur la situation économique et financière de l'entreprise, les perspectives de redressement compte tenu des délais et remises consentis ou susceptibles de l'être par les créanciers

et toutes les autres mesures contenues dans les propositions de concordat préventif.

L'expert soumis aux conditions de nomination des syndics évoquées dans les présentes dispositions, est informé de sa mission par lettre recommandée ou par tout moyen laissant trace écrite du Président de la Juridiction compétente ou du débiteur dans le délai de **huit (8) jours** suivant la décision de suspension des poursuites individuelles.

La décision prévue ci-dessus suspend ou interdit toutes les poursuites individuelles tendant à obtenir le paiement des créanciers désignées par le débiteur et nées antérieurement à ladite décision.

La suspension concerne aussi bien les voies d'exécution que les mesures conservatoires.

Elle s'applique à tous les créanciers chirographaires et munis de privilèges généraux ou de sûretés réelles spéciales telles que, notamment un privilège mobilier spécial, un gage, un nantissement ou une hypothèque, à l'exception des créanciers de salaires.

La suspension des poursuites individuelles ne s'applique ni aux actions tendant à la reconnaissance des droits et des créances contestées ni aux actions cambiales dirigées contre les signataires d'effets de commerce autres que le bénéficiaire de la suspension des poursuites individuelles.

Les délais impartis aux créanciers à peine de déchéance, prescription ou résolution de leurs droits sont, en conséquence, suspendus pendant toute la durée de suspension des poursuites elles-mêmes.

Sauf remise par les créanciers, les intérêts légaux ou conventionnels ainsi que les intérêts moratoires et les majorations continuent à courir mais ne sont pas exigibles ■

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

## MESSAGE DE SENSIBILISATION SECURITE



M. Williams DIBY Responsable Sécurité BNI

La sensibilisation du personnel sur l'incendie doit être permanente, raison pour laquelle le service sécurité a organisé sur l'ensemble des sites de la banque des séances de formation.

La liste de messages ci-dessous n'est pas exhaustive, elle permet cependant d'avoir des exemples de messages de sensibilisation.

### Comportement pour éviter un incendie

- éteindre les appareils électriques après usage,
- signaler les appareils électriques défectueux,
- éviter l'accumulation des papiers ou autres objets,
- déposer les rebuts aux endroits prévus,
- ne pas encombrer les abords des moyens et issues de secours (extincteurs, r.a) et les déclencheurs manuels,
- connaître l'emplacement et le mode

d'utilisation des issues et moyens de lutte contre l'incendie,

- respecter l'interdiction de fumer.

« Ensemble, prévenons l'incendie »

### Les conditions de naissance d'un feu :

La naissance du feu provient de la combinaison de trois (3) éléments :

- une énergie d'action (chaleur, flamme étincelle),
- un comburant (l'oxygène),
- un combustible (papier, liquide inflammable, ect).

« La suppression de l'un de ces trois éléments suffit à éteindre le feu »

### Les causes de naissance d'un feu

- humaines (malveillance, négligence, non respect des consignes),
- naturelles (foudre, éruption volcanique).

### Les facteurs aggravants la naissance d'un feu

- stockage anarchique de documents ou produits,
- utilisation d'appareils prohibés (réchauds et plaques électriques, etc).

« Un feu même mineur, peut avoir des conséquences graves sur la vie des agents et sur le fonctionnement de la Banque »

### Les moyens de lutte contre l'incendie

Pour lutter contre l'incendie, des extincteurs adaptés à chaque type de feu sont mis à la

disposition des agents de la Banque.

Les extincteurs sont déployés en fonction des risques d'incendie identifiés :

- extincteur à eau pour les feux secs (bois, papiers, cartons, ect),
- extincteur à poudre pour les feux gras (essence, fuel, solvant, etc),
- extincteur à CO2 pour les feux gras ou les feux d'origine électrique.

### Comment manipuler les extincteurs

- dégoupiller l'extincteur en tirant sur l'anneau,
- percuter (les extincteurs à CO2 sont en pression constante, il n'est pas nécessaire de percuter),
- appuyer sur la poignée de la lance,
- attaquer le feu à la base des flammes à distance respectable du foyer.

« Sachons utiliser les extincteurs pour éviter la propagation de l'incendie »



Démonstration du DGA, M. Malick TIO-TOURE sur l'utilisation des extincteurs

## MESSAGE QUALITE

Chers tous, au cours de l'année 2012, le Service Qualité a communiqué essentiellement sur la Charte D'accueil, à travers le journal interne de la BNI. Le but de cette communication était de permettre à tous d'être au même niveau d'information et d'éviter ainsi les interprétations éventuelles de chaque point d'engagement. Ainsi, de juin à novembre 2012, les six premiers engagements ont été abordés.

En janvier 2013, une synthèse des thèmes abordés en 2012 a été réalisée afin d'inciter chacun à auto-évaluer sa pratique de l'accueil, et à prendre des résolutions pour améliorer ses aptitudes en la matière pour la nouvelle année.

En 2013 donc, nous allons traiter des 8 derniers engagements de la charte d'accueil dont le premier est le suivant :

**«Prendre en charge prioritairement les personnes vulnérables ».**

Dans le cadre de la gestion clientèle au sein de la BNI, nous pouvons considérer comme vulnérable, un visiteur, prospect ou client:

- Très âgé,
- handicapé moteur sévère (fauteuil roulant, déplacement difficile),
- épuisé par la maladie ou la grossesse,
- portant un nourrisson.

Sachant qu'une bonne prise en charge des clients, dans un contexte d'amélioration de la qualité de l'accueil, ne peut se faire dans l'ignorance de la présence des personnes vulnérables dans notre portefeuille, il faut anticiper. Ainsi, lorsque l'on aperçoit dans le hall, quelqu'un répondant aux critères ci-dessus mentionnés, il faut :

- présenter le cas aux autres clients afin d'obtenir leur consentement avant sa prise en charge prioritaire,
- le prendre en charge prioritairement afin de lui éviter un long délai d'attente qui peut être la source d'autres problèmes à gérer (essoufflement, écoulement, irritation du nourrisson, etc.).

Beaucoup de courage à tous et à bientôt pour le prochain engagement de notre charte d'accueil.

Responsable Qualité - Sita KONE-YEO

## MISS CI 2013, c'est reparti !



**Guillaume KOKORA, Chef d'agence BNI Gagnoa et M Kader TOURE (Département Communication et Marketing BNI)**

Concours de beauté annuel organisé par le COMICI, Miss Côte d'Ivoire est un événement culturel à forte audience et à fort impact médiatique. C'est ainsi que, partenaire du COMICI depuis quelques années, la BNI est de la Campagne

2013, dont les étapes de présélections se dérouleront du 16 février au 04 Mai 2013, dans les différentes régions de la Côte d'Ivoire. La finale quand à elle, interviendra le 1er juin, à Abidjan. Par ailleurs, des actions promotionnelles, sous le couvert de Journées Portes Ouvertes, seront initiées dans les loca-



**Trio gagnant de la région du Sud Comoé**



**Trio gagnant de la région du Goh**

lités d'implantation des agences BNI, lors du passage de la caravane.

Aujourd'hui, nous vous donnerons quelques aperçus des présélections des villes de Gagnoa et Aboisso ■

## La CAN avec MoneyGram

A l'occasion de la Coupe d'Afrique des Nations 2013, MoneyGram et les banques du consortium ont aménagé un espace « Apéro Foot », sise au restaurant « le Débarcadère », en bordure de lagune, entre le Palais de la Culture et la gare lagunaire SOTRA de Treichville.



**M GNAGNE, Direction des Opérations BNI**

Ainsi, lors des différentes rencontres de notre équipe nationale, des demi-finales et de la finale, les participants ont eu l'opportunité de profiter d'une retransmission sur un grand écran LED, de bénéficier de collations et rafraichissements offerts et d'être acteurs d'une ambiance conviviale et sportive.

Il faut souligner que les demi-finales et la finale ont vu la mise à contribution des communautés étrangères. Le résumé en image de quelques temps forts ■



**Une vue de l'assemblée**



**Mlle CISSOKO, Direction des Opérations BNI**



**Jean Paul ENOH (Agence Vitamine) et Check DIARRA (Département Communication et Marketing BNI)**

# LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS

## Agenda

### Les anniversaires du mois de Mars

- 02 mars : AKROMA Charles
- 06 mars : GUEU Doua Banty F.
- 08 mars : KOUASSI Thomas
- 10 mars : DOULOUROU Thierry,  
YAYA Akoua Mireille,  
M'BRA Roseline  
COULIBALY Abdoulaye
- 11 mars : KOUASSI KA Rosine
- 12 mars : KRA Raïssa
- 14 mars : MEITÉ Mamoutou,  
AMANGOUA Martine  
KOFFI Sirima Laetitia,  
COULIBALY Essekoun
- 15 mars : KOUASSI Jean Philippe
- 16 mars : BAHA-BI Paul Eric
- 17 mars : N'DA Mathurin,  
YAO Véronique
- 19 mars : DJOBO Adou Stéphane
- 20 mars : ATTA Bernard,  
SAM FonNan Macoura
- 21 mars : ANGUI Christine
- 22 mars : DEHOULÉ Odette
- 23 mars : KOUADIO Konan Augustin
- 25 mars : ODOH Marcelline
- 26 mars : ETCHIEN Louis  
DJAHA Kambo Sylvia
- 27 mars : ADANON Rafatou
- 28 mars : EHOUMAN Marie-Claude
- 29 mars : FADIGA Issa
- 30 mars : AKOMAN Achille

ARRIVÉE

GBANE ALMAMY Azarah  
Nür Rabya

DÉPART

0

### UNE BOUGIE POUR BNI GAGNOA

Le 02 février 2013 a vu la célébration du 1er anniversaire de BNI Gagnoa en compagnie du personnel de BNI Daloa, un week-end avec un programme bien rempli :

Sam 02/02/2013 :

- 21h : Diner au restaurant Dos Santos suivi de la coupure du gâteau d'anniversaire

- 00h à l'aube : Surprise partie au Bentley's Night Club

Dim 03/02/2013 :

- 11h : Repas traditionnelle au restaurant RMB

- 13h : départ des collègues de Daloa et fin.



Un beau moment de partage et de convivialité. Félicitation BNI GAGNOA.

Il faut noter par ailleurs que BNI Gagnoa comprend à ce jour 6 agents (1 CA,



1 RA, 2 CCP et 2 caissiers). L'agence à ouvert le 15 décembre 2011. Après une année d'activité, c'est plus de 3.000 clients, un encours de ressources de plus de 600 millions, un encours de emplois de plus de 2 milliards et un PNB de plus de 150 millions ■

### TOURNOI DES TRAVAILLEURS A TONGON

Le Dimanche 20 janvier 2013 a eu lieu la finale du « Tournoi des travailleurs », organisé par la société minière RAND-GOLD à TONGON. La rencontre a opposé les équipes de SGS en rouge et



OKS en vert. Cette manifestation a été rehaussée par la présence du Directeur Général de RANDGOLD et du Sous-préfet de M'BENGUE. A cette occasion, la BNI en tant que partenaire de l'évènement, y était représentée par le personnel de l'agence de TONGON, conduit par son chef KOFFI EUGENE, accompagné de KOFFI EMMANUEL et de OUATTARA SANHIBOU.

Avant, pendant et après le match les agents de la BNI TONGON ont présenté les produits de la banque au public.

La finale s'est achevée par les remises des récompenses, dont notamment un lot de maillot BNI pour le vainqueur et un ballon BNI pour le vaincu ; pour dire qu'avec la BNI on gagne toujours ■

## PETIT RAYON DE SOLEIL



Bébé AKPO NOELA ANNAELLE ELIRAME fille de M. Clovis AKPO, Organisateur au Service Organisation et Méthodes (DCRC)



Bébé KOUYATE ISSIACA ABDUL RACHID fils de KOUYATE Abdoulaye CCP à Korhogo.

**Bienvenue à nos bébés et félicitations aux parents !**