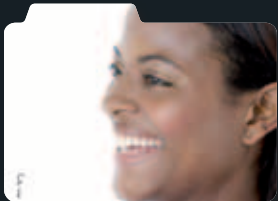


# BNI *news*

N°39  
MARS 2012

Votre bulletin interne d'information

*Le sourire !*



- **Dossiers** : Les produits gérés, définition et caractéristiques
- **DCPR en action** : Le GIM-UEMOA s'invite à la BNI
- **Spot sur...** : ASSUR Compte BNI

# D É M A R C H E Q U A L I T É

---



*Christine Djibril*

A la BNI, la **satisfaction** de nos clients constitue une priorité !

[www.bni.ci](http://www.bni.ci)

**Financer pour développer**





## Le sourire

*« Le sourire est la perfection du rire. Comme la défiance éveille la défiance, le sourire appelle le sourire : il rassure l'autre sur soi et toutes choses autour. »*

Alain

Ne dit-on pas que les choses les plus simples sont les plus importantes dans la vie ? Il est une chose toute simple qui est essentielle : C'est le sourire. Marque de sympathie, il désarme les soupçons, dissipe la peur et la colère et fait surgir chez les autres le meilleur d'eux-mêmes. Le sourire, malgré sa grande valeur ne coûte rien. Il est le reflet exact de vos pensées, de vos émotions et au-delà de tout, il est l'image de cette partie de vous qui, même si vous changez de visage, communique avec l'infini.

Notre actif le plus important, c'est le client. La satisfaction du client constitue donc notre priorité. Dans une ambiance de plaisir et de bonne humeur où le sourire est à l'honneur, appliquons nous à construire une relation avec nos clients en utilisant nos compétences d'écoute et de courtoisie. Recevons nos clients avec un sourire chaleureux pour les aider à se sentir plus à l'aise. Car le sourire ôte les barrières et nous rapproche de nos clients.

Le sourire témoigne de notre réceptivité, atteste de notre disponibilité et nous rend prompt dans la prise en charge de nos clients. Se faisant, la BNI affirme ainsi son engagement à la recherche constante de la qualité avec les clients internes et externes.

Communiquons notre plus beau sourire pour donner envie à nos clients de toujours revenir à la BNI !

**Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !**

La Rédaction

La photo du mois



### Sommaire

DOSSIER DU MOIS .....	4-5
SPOT SUR.....	6
LA PAROLE AUX CLIENTS ...	6
DCPR EN ACTION.....	7
BNI ACTU' .....	7
LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS .....	8

#### Directeur de publication :

Eugène KASSI

#### Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

#### Rédacteurs :

Léa TANOHYAO,  
Check DIARRA,  
Manuela GUINAN,  
Tardy KOUASSI BLE,  
Achille AKOMAN  
Saint Rémi TCHIMOU  
Geneviève ALLE  
Donatien EFFOLI

## LES PRODUITS GERES : DÉFINITION ET CARACTÉRISTIQUES

A la suite du thème en rapport avec les produits structurés, paru dans le précédent BNI NEWS, et toujours dans le cadre d'informer les lecteurs sur la nouvelle génération des produits financiers, nous vous proposons dans le présent BNI News, une présentation sur les « produits gérés », dont les caractéristiques uniques en matière de risque et de rendement de même que leurs structures novatrices sont à l'origine de leurs croissances sur les marchés développés (USA, CANADA, FRANCE), et elles continueront de les alimenter encore longtemps. A titre d'illustration, il faut noter que les encours mondiaux de Fonds de Couverture (un type de produits gérés) sous gestion, sont passés de 450 milliards de dollars américains en 1999, à une valeur estimée 4 000 milliards de dollars américains en 2008 (Source : Bloomberg).

Pour une question de commodité, commençons d'abord par traiter des questions relatives à la différence entre les produits gérés et les produits structurés et aux avantages associés à chaque type de produits, avant d'exposer sur les définitions et les caractéristiques des différents produits gérés.

### 1. Qu'est-ce qu'un produit géré ?

Un produit géré est un fonds constitué pour faire l'acquisition de titres, conformément à un mandat donné. Le fonds est géré par un professionnel de la gestion de portefeuille, qui reçoit des honoraires pour exécuter ce mandat. Le mode de gestion active ou passive du fonds peut être précisé dans le mandat. Le mandat d'un produit géré comporte beaucoup plus d'exigences et de restrictions. Il peut, par exemple, préciser les types de titres autorisés ou non autorisés, les restrictions en matière de concentration dans un titre donné, les divers secteurs dans lesquels les fonds peuvent être investis ou les règles d'utilisation de l'effet de levier.

Si l'on cherche à contenir la volatilité par la diversification dans la plupart des produits gérés, certains sont créés très précisément pour obtenir les meilleurs rendements possibles (par exemple les fonds de couverture) en acceptant la volatilité qui en découle. Le portefeuille faisant l'objet du produit géré est dynamique, même dans le cadre d'un mandat

de gestion passive. L'indice suivi dans le cadre d'une gestion passive peut changer en raison d'un rééquilibrage, d'une offre publique d'achat, d'une fusion, d'une faillite ou encore, dans le cas de titres à revenu fixe, de l'échéance des obligations visées par l'indice.

Les produits gérés peuvent ou non avoir une date d'échéance déterminée. Les produits gérés sont offerts sous l'une ou l'autre des formes de comptes de mise en commun ou comptes gérés séparément.

Dans un compte de mise en commun, l'argent des investisseurs est mis en commun et le fonds ainsi obtenu est constitué le plus souvent en fiducie ou en société. Le droit de chaque investisseur au rendement du compte est proportionnel au nombre de parts ou d'actions qu'il détient. Dans le cas du compte géré séparément, un compte distinct est établi par particulier. Dans les deux types de compte, le gestionnaire en de portefeuille agit en fonction d'un mandat de placement.

### 2. Qu'est-ce qu'un produit structuré ?

Le produit structuré est un véhicule de placement passif, issu de l'ingénierie financière et conçu pour présenter des caractéristiques particulières en matière de risque et de rendement. Le rendement d'un produit structuré reproduit le rendement d'un titre de référence appelé sous-jacent.

Le sous-jacent peut correspondre à un titre individuel, un panier de titres, une devise, une marchandise ou un indice. Comme exemples de sous-jacents, on peut nommer les prêts hypothécaires, les créances sur cartes de crédit, les prêts automobiles, les indices boursiers et les prêts sur l'avoir propre immobilier. Une fois monté, le produit structuré est censé comporter moins de risque que son sous-jacent tout en offrant un rendement pondéré en fonction du risque supérieur à celui d'un placement traditionnel. Les divers types de produits structurés et leurs sous-jacents ont été examinés dans le

précédent BNI News.

L'émetteur d'un produit structuré (banque ou établissement de crédit) profite de son marché et de ses économies d'échelle pour constituer des sous-jacents qu'un particulier serait incapable de monter lui-même de manière rentable. Un particulier ne pourrait, par exemple, avoir accès à un bloc de créances hypothécaires qui lui permettrait de créer des titres hypothécaires. En outre, le particulier n'a pas les connaissances nécessaires pour évaluer chaque créance ni la capacité de les monter. La banque qui émet ces créances hypothécaires, en revanche, a le temps, le savoir-faire et les capitaux nécessaires pour réunir ces créances et créer des titres hypothécaires.

Au départ, les produits structurés étaient conçus afin de créer un marché secondaire pour des éléments d'actif qui n'étaient pas liquides, les prêts hypothécaires par exemple. La création de marchés secondaires a permis aux institutions financières de retrancher de leurs comptes des actifs plus risqués et de libérer des fonds de leurs réserves obligatoires. Les produits structurés sont ensuite devenus des véhicules permettant aux institutions financières d'obtenir des capitaux à meilleur prix.

### 3. Comparaison entre les produits gérés et les produits structurés

Les produits gérés et les produits structurés offrent aux investisseurs des avantages qu'ils ne pourraient pas obtenir normalement, du moins pas sans devoir y mettre le prix. Les caractéristiques particulières et les avantages des produits gérés par rapport à ceux des produits structurés sont décrits ci-après. Le tableau ci-après, compare brièvement les principales caractéristiques des produits gérés et des produits structurés.

	Produits gérés	Produits structurés
Structure	A capital variable	A capital fixe
Date d'échéance	Aucune, le plus souvent	Durée fixe
Actifs	Liquides ou non liquides	Non liquides
Marché secondaire	D'excellent à très pauvre	Pauvre
Gestion	Active ou passive	Active ou passive
Objectif de rendement	Rendements absolu et Réduction de risque	Réduction de risque

- Avantages des produits gérés

Commençons la comparaison en révisant certains des avantages des produits gérés.

- Expérience de gestionnaires de portefeuilles professionnels : l'investisseur profite des connaissances spécialisées des professionnels du placement qui créent ou gèrent ces produits. Il profite également des communications que ces professionnels peuvent entretenir dans le cadre de leur travail avec des analystes et des experts dans différents domaines.
- Economies d'échelle des fonds en gestion commune : les frais d'opération, honoraires et autres frais rattachés aux produits gérés sont moins élevés, compte tenu de la taille des actifs sous-jacents. La taille importante des actifs permet également aux particuliers d'accéder à des marchés qui leur seraient autrement inaccessibles, par exemple les dérivés du marché hors cote, les nouvelles émissions d'obligations de sociétés étrangères ou les produits immobiliers commerciaux.
- Diversification : Les produits gérés

offrent généralement à l'investisseur une diversification qu'il ne pourrait obtenir dans un compte de plus petite taille. La grande variété des produits gérés offerts sur le marché donne aussi à l'investisseur la possibilité de prendre facilement et rapidement une participation dans n'importe quel indice ou secteur.

- Liquidité et souplesse : On peut acheter ou vendre en tout temps des produits gérés tels que des fonds communs de placement à leur valeur liquidative nette. On peut facilement acheter ou vendre des FNB à leur valeur marchande en lots qui peuvent contenir aussi peu que 100 actions.
- Possibilité de placement à faible coût : Les FNB affichent les ratios de frais de gestion parmi les moins élevés de tous les fonds, y compris des portefeuilles gérés activement et passivement.

- Avantages des produits structurés

Comme pour les produits gérés, la détention de produits structurés comporte également des avantages que sont l'expérience de

gestionnaires professionnels, les économies d'échelle des fonds en gestion commune, la diversification. Les produits structurés, par ailleurs, ont d'autres avantages qui leur sont propres. Ce sont :

- Rendement plus élevé : Les produits structurés offrent de meilleurs rendements que les instruments à revenus fixes classiques, pour une échéance donnée, et c'est grâce à la titrisation, qui permet de transformer des valeurs non liquides à risque élevé en un titre à rendement élevé et à risque moins élevé.
- Forte probabilité de remboursement du capital : Le remboursement du capital est généralement beaucoup plus probable pour le produit structuré que pour le produit géré, bien qu'on ne puisse l'affirmer avec une certitude absolue en raison de certains risques.

*A suivre dans le prochain BNI News : les différents types de produits gérés : définition et caractéristiques.*

Tardy KOUASSIBLE  
vkouassible@bni.ci

## OPPOSABILITE DU GAGE AU REGARD DU NOUVEL ACTE UNIFORME OHADA

*Après avoir traité dans la parution précédente de la validité du gage, la Direction Juridique et du Contentieux vous entretiendra sur l'opposabilité du gage aux tiers au regard des dispositions du nouvel acte uniforme.*

### Que signifie le terme « opposabilité » ?

L'opposabilité, c'est l'effet d'un acte ou d'un jugement à l'égard de ceux qui n'ont été ni parties ni représentés.

A titre d'exemple, dans le cas d'un gage, la BNI prend un gage sur le véhicule d'un client. Les créanciers de ce client ne sont pas partie à l'acte, mais le gage s'oppose à eux. Ils ne peuvent pas saisir le bien gagé ou l'acheter. L'opposabilité du gage crée donc une situation juridique que les tiers ne peuvent ignorer et qu'ils doivent même respecter. La notion d'opposabilité est donc très importante pour le bénéficiaire d'un gage.

Toutefois, le gage n'est pas systématiquement opposable dès qu'il est conclu. En effet, il existe des conditions à remplir pour qu'un gage conclu entre deux parties s'impose à tout le monde. Pour ce faire, il convient de bien cerner les conditions à remplir pour

qu'un gage soit opposable aux tiers.

### Quelles sont les conditions d'opposabilité du gage ?

Les conditions d'opposabilité du gage sont énoncées par l'article 97 de l'Acte Uniforme de l'OHADA portant sur le droit des sûretés qui distingue entre deux situations :

1° Si le bien gagé ne reste pas entre les mains du Débiteur appelé le Constituant (gage avec dépossession) le gage devient opposable si le bien est remis au créancier ou à un tiers convenu entre les parties, sans aucune formalité complémentaire.

2° Si le bien gagé reste entre les mains du Débiteur (gage sans dépossession), le gage ne devient opposable qu'après son inscription au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier.

Se pose alors la question de savoir si le bien gagé se trouvant entre les mains du constituant peut être détourné par un tiers ayant acquis un droit sur ledit bien.

Cette question trouve sa réponse à l'article

97 alinéas 2 de l'Acte Uniforme précité qui protège le créancier gagiste contre tout risque de distraction du bien, en interdisant aux ayants cause à titre particulier du constituant de se prévaloir d'une possession de bonne foi.

### Combien de temps le gage reste-t-il opposable après la remise du bien ou l'inscription au RCCM ?

A cette question, l'article 98 de l'Acte Uniforme Précité énonce que le gage demeure opposable jusqu'à paiement intégral de la dette garantie en principal, intérêts et autres accessoires. Ainsi, le constituant ne pourra exiger la radiation de l'inscription ou la restitution du bien gagé, qu'après désintéressement complet du créancier. Toutefois, certains éléments tels que la mainlevée ou la subrogation de la chose gagée peuvent mettre fin au gage.

### Définition des termes juridiques

- **Ayant cause à titre particulier** : Personne ayant acquis d'une autre personne un droit.
- **Mainlevée** : Acte par lequel le créancier atteste que le débiteur a complètement remboursé sa dette.

Direction du Juridique et du Contentieux



## ASSUR COMPTE BNI

Garantissez votre avenir et celui de vos proches !

Avec 15 FCFA par jour, Assur Compte BNI vous fait bénéficier d'un capital allant jusqu'à 3.000.000 FCFA en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive.

### Pourquoi souscrire à Assur Compte BNI ?

Parce que la vie est imprévisible, vous souhaitez préserver votre sécurité financière et celle de vos proches.

Avec le contrat Assur Compte BNI, votre compte bancaire est assorti d'une assurance qui permet le versement d'un capital en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive.

### Quelles sont les garanties offertes ?

Pour une prime annuelle de 5 500 FCFA, il est versé sur votre compte pour vous-même ou pour vos proches un capital équivalent au

solde moyen du compte sur les six (6) derniers mois précédent le sinistre.

Le capital minimum garanti est de 50 000 FCFA, et le maximum est de 3 000.000 FCFA.

### Qui peut souscrire à Assur Compte BNI ?

Tout client de la BNI titulaire d'un compte chèque ou d'un compte épargne et âgé de 18 à 60 ans.

### Comment souscrire à Assur Compte BNI ?

Il suffit simplement de remplir le bulletin d'adhésion auprès de votre conseiller clientèle. Aucune formalité médicale n'est exigée.

### Où peut-on souscrire à Assur Compte BNI ?

Assur Compte BNI est disponible dans l'ensemble des agences du réseau BNI à Abidjan et en province.

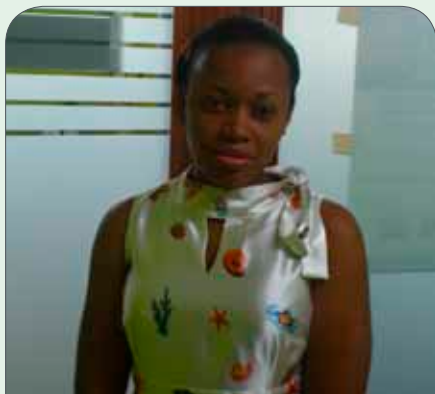
Département Marketing et Communication



## La parole aux clients

### Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis Mlle ZEHI Sarah Edwige, je suis employée dans un cabinet d'architecture et cliente à l'agence BNI II Plateaux Iatrilie.



➤ Mlle ZEHI Sarah Edwige

### Que pensez-vous des services de la BNI ?

On m'y réserve un bon accueil, ma chargée de clientèle Mme Boidi est vraiment sympathique, elle arrive à répondre à mes attentes pour les problèmes que je lui pose en somme ça va. Je suis à l'aise à mon agence.

### Vous connaissez notre produit Assur compte ?

Oui, c'est un produit que j'ai acheté lors de l'ouverture de mon compte.

### Qu'en pensez-vous ?

C'est un produit d'assurance, il y a un gain de plus en cas d'invalidité ou de décès un proche ou moi-même pourrions bénéficier d'un capital, ce qui n'est pas négligeable.

**Merci Mademoiselle, merci d'avoir choisi la BNI !**

### Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis M. Mouhamadou KOUYATE, vendeur de portable au black market. Je suis également client à l'agence BNI II Plateaux Iatrilie.

### Que pensez-vous des services de la BNI ?

Je suis satisfait, là je suis venu à la BNI pour la proximité, l'important réseau de guichet automatique, ma mère est à N'Douci, vous y

avez un guichet ce qui me facilite vraiment la vie, je ne me promène pas avec de l'argent quand j'y vais.

### Vous connaissez notre produit Assur compte ?

Oui

### Qu'en pensez-vous ?

J'apprécie ce produit parce qu'en cas de sinistre un capital sera reversé à un parent c'est important de savoir que tu laisses une aide à un parent.



➤ M. Mouhamadou KOUYATE

## LE GIM-UEMOA S'INVITE A LA BNI

Seminaire sur la monétique, vecteur de croissance dans la banque de détail.

Le jeudi 23 Février 2012 s'est tenu à la salle de conférence de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Abidjan un séminaire du GIM avec pour objectif premier de « donner les outils nécessaires afin de faire de la monétique une véritable source de revenus au sein de nos structures bancaires et de nos institutions financières ».

Dénoté Groupement Interbancaire Monétique de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine, le GIM-UEMOA, Organisme International créé en 2003, est la structure de gouvernance, de régulation, de tutelle et de traitement de la monétique interbancaire dans la zone UEMOA.

Le GIM-UEMOA compte à ce jour une centaine de membres.

En effet, l'UEMOA est une zone intégrée regroupant les Etats membres suivants : le

Bénin, le Burkina-Faso, la Côte d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo. Elle présente les caractéristiques essentielles suivantes : environ 97 millions d'habitants ; une centaine de banques, établissements financiers et postaux ; un faible taux de bancarisation (6 à 8%) ; une prépondérance des paiements en espèce dans les transactions.

Au regard de ces aspects, la BCEAO impulse la modernisation des systèmes et moyens de paiement dans les huit Etats de l'UEMOA et convient avec les Banques, Etablissements Financiers et postaux, la mise en œuvre d'un système monétique interbancaire régional de paiement et de retrait à travers la création du GIM-UEMOA.

A ce séminaire, le GIM a mis l'accent sur ses principales missions suivantes :

- La promotion du système monétique interbancaire ;

- Le traitement des opérations monétiques interbancaires
- La formation.

Les objectifs du GIM se résument ainsi :

- Développer de manière efficace les moyens de paiement électroniques ;
- Faire de la carte bancaire ou de tout autre moyen de paiement électronique, le 1er instrument de paiement dans l'UEMOA ;
- Promouvoir les services de paiement électronique à forte valeur ajoutée.

A la suite de ces séances de formation, le GIM UEMOA a prolongé son action par des animations commerciales au sein des agences sélectionnées par nos soins.

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



› Echange de parapheur après signature de convention entre le DG de l'AGEPE et le DG de BNI-FINANCES

Une cérémonie de signature de convention s'est tenue le 06 mars 2012 entre l'AGEPE, (Agence d'Etudes et de Promotion de l'Emploi) et BNI-FINANCES au siège de l'AGEPE au plateau en présence de M. KONE Kipéya, Directeur de cabinet du Ministre d'Etat, Ministre de l'emploi, des affaires sociales et de la solidarité.

Cet accord a pour but d'assister l'AGEPE dans la structuration de projets et la mobilisation de ressources nécessaires à la promotion de l'entrepreneuriat et la création d'emplois auprès des bénéficiaires des prestations de l'AGEPE.

M. N'DRI Philippe, Directeur Général de l'AGEPE, a rappelé la mission principale de sa structure à savoir : l'accompagnement à

## PARTENARIAT ENTRE L'AGEPE ET BNI-FINANCES

l'insertion professionnelle de la population active au chômage.

Pour sa part, M. DJEREKE Pascal, Directeur de BNI-FINANCES a fait valoir que sa structure entend à travers ce partenariat, apporter son expertise en matière de structuration de projets, mais aussi son assistance à la mobilisation de ressources complémentaires à celles dégagées

par le gouvernement dans la lutte pour l'emploi. Tout en félicitant les deux (2) parties pour cette initiative, le Directeur de cabinet du Ministre M. KONE Kipéya, a particulièrement remercié BNI-FINANCES ainsi que le Groupe BNI, en tant qu'institutions de l'Etat, d'accompagner ainsi le gouvernement dans ses efforts de lutte contre le chômage.

BNI Finances



› De g. à d. : M. N'DRI Philippe (Directeur Général de l'AGEPE), KONE Kipéya (Directeur de Cabinet du Ministre d'Etat, Ministre de l'Emploi, des Affaires Sociales et de la Solidarité), Mme CODO Georgine (Sous-Directeur, Reponsable de l'ingénierie financière) et M. DJEREKE Pascal (DG BNI FINANCES).



## Agenda

### Les anniversaires du mois d'avril

- 01 avril :** Zambé Lou Naoro Huguette,
- 03 avril :** Gbra Josée-Anita Epse Sombo,
- 05 avril :** Ouffoue Kan Richard  
Ouffoué,
- 06 avril :** Ouattara Issouf,
- 07 avril :** Aka Ayemou Jean Jacques,
- 08 avril :** Koli-Bi Yoli Albert,  
Touha Julie Vi,
- 09 avril :** Adou Gbale, Behira  
Kablan, Naki Zokou  
Jean-Baptiste, Ayebi Née  
Coulibaly Reine Orgah  
Aichatah, Ahin Loba  
Edmond, Aka Christian
- 10 avril :** Aké Soumagnin H. Stephane,  
Kanga Tiecoura Bernard,  
Ehounoud Tanoadjo Anna,
- 13 avril :** Amany Henri Bertrand,
- 14 avril :** Diarra Check Oumar,
- 15 avril :** Silué Silorthoun Thierry,
- 16 avril :** Kablan Alloh Sylvestre,  
Kinan Bomo Edith,
- 17 avril :** Koné Epse Coulibaly Minafou,  
Kouassible Valery Tardy,  
Lecadou Anicou-Annie,
- 18 avril :** Kassi N'da Eugène,
- 20 avril :** Agui Goulihi Charles,
- 21 avril :** Kone Ibrahim,  
Coulibaly Maimouna Tiefigue,
- 23 avril :** Kacou Georges Wilfried,  
Toure Hamadou, Ekponon  
Kacou Aman A. Georges,
- 26 avril :** N'dri Akanza Kan Stephane,
- 27 avril :** Soukou Beugré Richard,
- 28 avril :** N'Dé Née Adima Yowoul  
Caroline, Dano Amino Valerie,

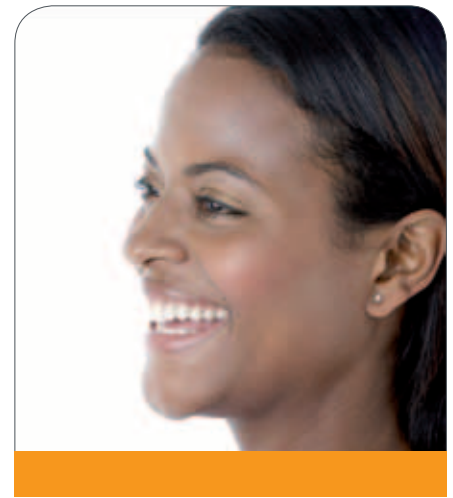
## MESSAGE QUALITE L'ACCUEIL, UNE VITRINE DIGNE DE LA BNI

Un accueil de qualité est le début d'un service de qualité.

En effet, l'accueil constitue l'un des critères fondamentaux par lesquels l'on apprécie le professionnalisme d'une entreprise et de son personnel. C'est fort de cela que la BNI, en plus des nombreuses actions menées dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service, a décidé de faire de son accueil un véritable atout concurrentiel.

Cependant, la réussite de ce challenge n'est possible que si tout le personnel est mobilisé et engagé à contribuer à l'amélioration continue de l'image de la banque. Pour booster cette mobilisation, le personnel a été formé aux méthodes d'accueil. Lors de ces formations, chacun s'est engagé à améliorer ses aptitudes d'accueil en prenant des résolutions fermes, aussi bien auprès du client que de l'institution. Ces engagements ont fait l'objet d'une charte qui sera bientôt affichée au sein de la banque et diffusée auprès de tout le personnel. Dans cette même veine, un guide d'accueil sera mis à la disposition de tous en vue de servir de mode opératoire d'accueil.

Par ailleurs, bien que ne faisant pas parti du personnel de la BNI, les vigils sont des acteurs importants de notre système d'accueil. Aussi



seront-ils sensibilisés, en collaboration avec les Chefs d'agence et les membres du staff managérial.

Quant à vous, membres de la grande famille BNI, nous savons compter sur votre implication dans ce projet d'amélioration de la qualité de l'accueil, par l'appropriation des outils mis à disposition (charte et guide d'accueil).

Bonne lecture et retenons que si la QUALITE est l'affaire de TOUS, l'ACCUEIL l'est encore PLUS.

Alors, faisons en sorte que l'accueil qui est la vitrine de toute entreprise, soit une vitrine digne de la BNI.

Responsable qualité  
Sita KONEYEO

## PETIT RAYON DE SOLEIL



**Arrivées :** Sanogo Seydou,  
Diakité Christian, Kadio  
Hermann, Sanogo Siriki,  
Coulibaly Abdoulaye, Dongo  
Jean-Pierre, Kouadio Honoré,  
Ekra Marius, Kouassi Anicet  
**Départs :** Hamza Awa Nadia



➤ Bébé TIENTIEBOU Kerhane Marc Yanice fils de Mlle AGODIO Ella Anaise, BNI DABOU



➤ Bébé KOUYATE Moctar Habib Joël fils de Kouyaté Zakaria BNI Bouaké commerce



➤ Bébé BADER Ousmane Imhran Sounan, fils de BAH Mariame à la Direction des Opérations

Aline Djouy