



**Bancobu**  
Bank

Une tradition de bien faire

*Depuis 1960*

# N°12 | Avril 2022 Newsletter



84,  
Chaussée  
Prince Louis Rwagasore  
B.P. 990 Bujumbura - Burundi  
Tél. : +257 22 20 65 00  
Fax +257 22 22 10 18  
E-mail : [newsletter@bancobu.com](mailto:newsletter@bancobu.com)  
Swift : BC BU BI BI  
[www.bancobu.com](http://www.bancobu.com)

**BANCOBU,**  
Nouvelles méthodes  
de travail, nouveaux com-  
portements pour booster  
« L'Innovation, la Producti-  
vité et la Rentabilité », telle est  
la ligne éditoriale  
de la Newsletter retenue  
par le Management de  
la Banque



2

## EDITORIAL

La Banque clôture l'exercice social 2021 avec des réalisations qui conforme sa position de leader sur le marché financier

4

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

ISO en quelques mots ...

6

## DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

L'application du principe « UMUFUKO WOSE URONKE AMAHERA, UMUNWA WOSE URONKE IVYO URYA » sur le chômage par la Bancobu

7

## ACTUALITES

POLITIQUE DE QUALITE, SANTE, SECURITE, ENVIRONNEMENT

8

## DIVERTISSEMENT

Découverte de quelques faits historiques étranges

### Chef de la Rédaction

Joseph NTIBANTUNGANYA

### Développement des RH et Infrastructures

Aimable NKURUNZIZA et Divine GAKIMA

### Développement Commercial et Digitalisation

Alain José CIZA, Nelly KAZE, Ghyslaine ARAKAZA et Fredette MUNEZERO

### Développement du Réseau et Inclusion Financière

Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

## EDITORIAL

*Par Joseph NTIBANTUNGANYA*

**L**a Banque clôture l'exercice social 2021 avec des réalisations qui conforme sa position de leader sur le marché financier :

- Un total bilan de BIF 1.115,8 milliards,
- Un résultat global de BIF 57 Milliards, soit une part de marché 30% du résultat de l'ensemble des banques commerciales.

Au cours de l'exercice 2021, la Banque a poursuivi l'extension du réseau pour soutenir la politique nationale d'inclusion financière par le produit mobile eNoti. Ce produit renforce la distribution multicanale des services de la Banque en apportant de nouveaux réseaux de distribution dont les acteurs principaux sont les Agents Commerciaux avec un objectif d'avoir au moins un Agent Bancobu eNoti sur chaque colline de recensement du pays. La Banque a veillé également à l'efficacité des autres canaux de distribution : les Agences et Guichets classiques, le canal web bank, le SMS banking, les cartes...

Au niveau de sa responsabilité sociale ; la Banque vient de contribuer à hauteur de 5% de son résultat comptable, soit un montant de près de BIF 3 milliards destinés à financer les projets de développement du pays.

En termes de perspectives, la mise en œuvre du Plan stratégique de développement de la Banque 2021-2025 (qui repose toujours sur la trilogie **Innovation-Productivité-Rentabilité**) se présente comme une contribution à l'exécution du Plan National de Développement du Burundi 2018-2027 en particulier dans le financement des secteurs porteurs de croissance et augure encore de meilleures performances en 2022. La Banque a poursuivi également les travaux de construction de son Complexe immobilier « Bancobu Business Center ».

Dans le cadre de notre orientation stratégique d'amélioration continue, la Banque vient de décrocher haut la main la triple certification internationale de respect des standards et de conformité aux normes internationales de gestion d'entreprise à savoir ISO 9001/2015, ISO 14001/2015, ISO 45001/2018 qui sont délivrées par l'International Standards Organisation' (ISO) après un diagnostic profond du système global de gestion de la Banque.

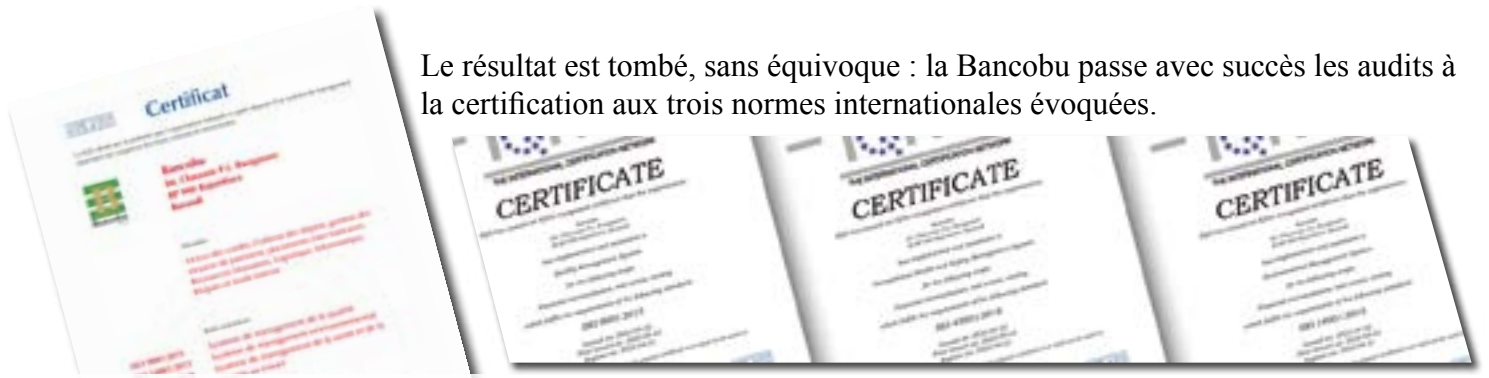
La démarche semblait, au départ, trop ambitieuse voir prétentieuse et/ou utopique vu des changements et même des transformations internes qu'il fallait mettre en place et mobiliser les moyens tant matériels que humains pour répondre aux standards internationaux basiques et obligatoires de management de qualité, si l'on sait qu'au Burundi, aucune Banque ne détenait ces précieux certificats internationaux.

Ce ne fut donc pas facile, mais la vision ambitieuse du Management et l'attitude compréhensive et volontariste du staff ont eu raison des audits, des tests, des contrôles du certificateur SQS de grande renommée internationale soit LE DEUXIEME CERTIFICATEUR ISO au niveau mondial.

## EDITORIAL

*Par Joseph NTIBANTUNGANYA*

Le résultat est tombé, sans équivoque : la Bancobu passe avec succès les audits à la certification aux trois normes internationales évoquées.



Ceci réitère notre engagement à l'amélioration continue pour montrer notre détermination de maintenir une position de leader sur ce marché bancaire. Il revient donc à tout le personnel de la banque de s'approprier toutes ces bonnes initiatives et débroussailler le sentier et de faire vivre nos chers clients leurs juste valeur dans nos différents services offerts par la Banque.

Nous avons placé la barre haut et nous devons nous y maintenir et cela à travers les gestes de tous les jours à défaut, les usurpateurs ne se priveront pas d'un beau taclé à notre endroit. Le Management de la qualité, c'est d'abord et avant tout la satisfaction client, ce roi dont nous parlons tous les jours et qui doit bénéficier de toute notre attention et autour de qui toutes les initiatives doivent être construites.

Nous interpelons donc tout le monde du plus bas niveau au plus haut niveau de la Banque au changement allant dans le sens d'écouter, comprendre et améliorer l'expérience client interne et externe. Les enquêtes de satisfaction interne et externes seront régulièrement conduites et les résultats seront partagés afin de suivre mieux les niveaux de satisfaction de nos chers clients et espérons recevoir des bonnes évaluations et c'est le travail et responsabilités de tous.

Pour plus d'information sur les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001, merci de contacter vos Directeurs respectifs pour un briefing ou voir directement la Direction des Risques et Conformité qui reste à votre disposition pour des informations complémentaires. Un article sur quelques détails sur ces normes est publié dans ce même numéro.

Nous attendons des membres du personnel un traitement rapide et sécurisé des opérations de nos clients un sourire garanti à la clientèle, une qualité d'écoute active de nos chers clients (ceux qui se présente physiquement, sur téléphone, mails, commentaires sur nos site internet, des très bonnes notes de satisfaction des clients via nos enquêtes, etc. Tels sont des indicateurs qui pourrons nous rassurer et garantir le maintien de ces certifications.

Bref, nous avons eu la couronne, il nous faut apprendre à la porter et comme le disait le délégué certificateur Dr. Teguzza Raymond : « la Certification n'est pas une fin en soi, mais c'est un voyage ... ».

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

*Alain José CIZA, Nelly KAZE, Ghyslaine ARAKAZA et Fredette MUNEZERO*

### ISO EN QUELQUES MOTS ...

**L**a BANCOBU est actuellement en plein processus de certification ISO. Les normes visées sont ISO 9001-2015 en rapport avec le management de la qualité, ISO 14001-2015 concernant les systèmes de management environnemental et afin ISO 45001-2018 sur le Management de la Santé et Sécurité au travail. Nous allons essayer dans les lignes qui suivent d'expliquer en langage courant chacun des termes utilisés afin de mieux comprendre ce processus et y apporter chacun le soutien nécessaire.

### LA CERTIFICATION

C'est une assurance écrite (sous la forme d'un certificat) donnée par une tierce partie qu'un produit, service ou système est conforme à des exigences spécifiques. Autrement dit, la BANCOBU en se faisant certifier va se prêter au jeu de vérification de ses processus, ses méthodes et structures afin de vérifier que son système répond à certaines normes mondialement convenu en matière de gestion de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail.

L'ISO (International Organization for Standardization) Organisation internationale de normalisation, c'est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, dont les 167 membres sont les organismes nationaux de normalisation. Parce que le nom «Organisation internationale de normalisation» aurait donné lieu à des abréviations différentes selon les langues (« IOS » en anglais et « OIN » en français), ses fondateurs ont opté pour un nom court : « ISO ». Ce nom est dérivé du grec isos, signifiant « égal ». Quel que soit le pays, quelle que soit la langue, la forme abrégée du nom de l'organisation est par conséquent toujours l'ISO.

### POURQUOI AVOIR UNE CERTIFICATION ?

La certification permet d'identifier les processus au sein de votre entreprise et fait ressortir les éléments susceptibles d'être améliorés. Elle garantit que l'amélioration de la qualité de nos services et produits est une démarche permanente et systématique dans notre organisation.

### ISO 9001 VERSION 2015

Qu'est-ce que la norme ISO 9001:2015 ? ISO 9001 version 2015 s'appuie sur 8 principes de la Qualité :

- **L'Orientation client** : Être orienté client, c'est répondre aux besoins explicites et implicites des clients. Dans la mesure du possible, il convient de s'efforcer d'aller au-delà de leurs attentes. Ce principe introduit la nécessité des organismes d'être en veille permanente, à l'écoute du marché.



La conférence des organisations nationales de normalisation à laquelle il fut décidé de créer l'ISO s'est tenue à l'institut des ingénieurs civils à Londres du 14 au 26 octobre 1946. Vingt-cinq pays étaient représentés par 65 délégués.

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

*Alain José CIZA, Nelly KAZE, Ghyslaine ARAKAZA et Fredette MUNEZERO*

- **Leadership :**  
la Direction doit être partie prenante et particulièrement pour définir les objectifs et une orientation globale pour l'organisme. Le leadership renvoie également à la notion d'exemplarité.
- **L'Implication du personnel :**  
le Personnel est impliqué dans les objectifs de l'organisation et la mise en oeuvre du système de management ainsi que dans l'atteinte des objectifs,
- **L'Approche processus :**  
afin d'atteindre les résultats attendus, il est fortement conseillé d'organiser les ressources et les activités comme des processus,
- **Management par approche système :**  
l'efficacité et l'efficience de l'ensemble des processus est organisé par une approche système des processus et activités,
- **L'Amélioration continue :**  
il s'agit du principe commun à l'ensemble de l'organisation basé sur la roue de Deming (PDCA),
- **Approche Factuelle :**  
il s'agit de la prise de décision basée sur des analyses, un recueil de données et des informations tangibles et précises,
- **Des relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.**

## QUELLES SONT LES EXIGENCES DE LA NORME ISO 14001?

Il s'agit :

- De définir les objectifs de l'Organisation,
- De planifier des actions pour réduire l'impact environnemental et les risques environnementaux liés à son activité,
- De mettre en oeuvre concrètement ces actions en impliquant le personnel.

## L'ISO 45001 VERSION 2018

- Spécifie les exigences pour un système de management de la santé et de la sécurité au travail (SST),
- Fournit des lignes directrices pour son utilisation, afin de permettre aux organismes de procurer des lieux de travail sûrs et sains, par la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail et par l'amélioration proactive de leur performance en SST,
- Il permet à un organisme d'intégrer, au travers de son système de management de la S&ST, d'autres aspects de santé et de sécurité, tels que le bien-être et la qualité de vie au travail.



## DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Par Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

### « UMUFUKO WOSE URONKE AMAHERA, UMUNWA WOSE URONKE IVYO URYA »

#### L'application de ce principe sur le chômage par la Bancobu.

Depuis le lancement de eNoti, la Bancobu a participé à la création de l'emploi en donnant la possibilité aux commerçants de transformer leurs magasins en guichets de la Bancobu et ainsi pouvoir gagner des commissions sur chaque transaction.

Dans la même perspective de création d'emploi, la Bancobu a introduit en février 2022 des campagnes d'activation en masse des clients.

Ces campagnes contribuent au développement la société Burundaise en créant de l'emploi pour les jeunes chômeurs.

40 jeunes instruits et disponibles pour travailler sur terrain ont été recrutés avec un objectif d'enrôler et activer 600 nouveaux comptes par jour.

Chaque jeune a l'opportunité de gagner jusqu'à BIF 20.000/jr lors de l'enregistrement de nouveaux clients utilisateurs de Bancobu eNoti.



Mme Divine SABIMANA, un agent enregistreur féminin, nous livre ici ses sentiments et son expérience vis-à-vis du produit eNoti.

#### Bancobu Newsletter :

**eNoti sans doute a changé votre vie, comment?**

#### Mme Divine SABIMANA :

Avant j'étais chômeur, je devrais recourir à mes parents ou amis pour subvenir à mes besoins en

tant que fille. Mais depuis que je suis devenu agent enregistreur eNoti, je peux pourvoir à mes besoins mais aussi aider mes petits frères et soeurs, **mes parents en témoignent.**

#### Bancobu Newsletter :

**En tant que jeune qu'est-ce que vous dites aux autres jeunes chômeurs et spécialement les filles?**

#### Mme Divine SABIMANA :

Je dirais aux jeunes chômeurs de venir à la Bancobu, **eNoti peut changer leur vie.** On reçoit assez de commissions à la fin du mois et cela nous permet de satisfaire nos besoins physiologiques.

#### Bancobu Newsletter :

**Qu'est-ce que vous dites aux clients pour les convaincre d'adhérer à eNoti?**

#### Mme Divine SABIMANA :

- eNoti est moins cher ;
- Avec eNoti, on a de nombreux services comme le paiement du minerval, achat bouquet startimes, envoie d'argent dans d'autres Banques, achat d'unités pour tous les opérateurs de téléphonies mobile, etc.

#### Bancobu Newsletter :

**Pouvez-vous confirmer ce SLOGAN en se basant sur Bancobu eNoti?**

#### Mme Divine SABIMANA :

« UMUFUKO WOSE URONKE AMAHERA, UMUNWA WOSE URONKE IVYO URYA » Sans doute, avec Bancobu eNoti, je parviens à gagner de l'argent que je ne recevais pas quand j'étais encore chômeur et c'est grâce à cet argent que je parviens à subvenir à mes besoins.

## ACTUALITES

Par l'Equipe de rédaction

### POLITIQUE QUALITE | SANTE - SECURITE | ENVIRONNEMENT

Convaincus du rôle pivot que joue la Bancobu dans l'irrigation et le développement de notre économie, nous nous attachons à remplir notre mission : concevoir et mettre sur le marché des produits et services financiers répondant aux besoins de la clientèle à travers notre vision d'être une banque innovante, performante et citoyenne

#### ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL

Parce que la conformité à la réglementation est indispensable au soutien et à la pérennité de notre Banque et de l'économie,

**Nous suivons attentivement l'évolution de la réglementation afin de mesurer son impact sur nos processus et les adapter en conséquence.**

#### CLIENTS EXTERNES

Parce que vous nourrissez des projets exigeant des financements personnalisés,  
Parce que vous attendez des solutions de paiement rapides, sûres et faciles d'utilisation,  
Parce que le coût des services bancaires constitue un facteur de décision central,

**Nos conseillers vous accompagnent dans l'établissement d'un plan de financement sur mesure.  
Nous développons des plateformes digitales innovantes (eNoti, Webbank, ...) vous permettant de réaliser vos opérations de paiement en ligne, en toute sécurité.  
Nous vous garantissons les prix les plus compétitifs sur le marché Burundais.**

#### ENVIRONNEMENT – SANTE – SECURITE

Parce que la santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos partenaires n'est pas négociable,  
Parce que l'environnement et l'évolution du climat constituent un sujet de préoccupation universel,

**Nous impliquons nos équipes dans le processus de sensibilisation, de formation et de prévention des risques susceptibles de peser sur la santé-sécurité.  
Nous mesurons l'évolution de notre empreinte climatique et engageons les mesures de réduction de la pollution et des émissions de gaz à effet de serre partout où cela est possible.**

#### FOURNISSEURS

Parce que la disponibilité et la sécurité de nos plateformes dépend également de nos partenaires,

**Nous attachons une importance particulière au dialogue régulier et à la communication claire, dans le but de maintenir un taux de disponibilité et un niveau de sécurité élevés tout en réduisant au minimum les coûts liés à la non-qualité.**

#### CLIENTS INTERNES

Parce que la communication interne et le développement des compétences constituent des vecteurs essentiels de motivation et d'efficacité de nos collaborateurs,  
Parce que la bonne santé financière de la banque est essentielle pour nos clients, partenaires, collaborateurs et investisseurs,

**Nous offrons à chacun des outils performants et leur garantissons l'accès à la formation nécessaire dans le partage de nos valeurs :  
ECOUTE - INTEGRITE - EXCELLENCE.**

**Nous nous assurons de maîtriser et d'améliorer en continu notre fonctionnement en relation avec les parties prenantes internes et externes.**

Bujumbura, le 02 Novembre 2021

La Direction Générale

Sylvère BANKIMBAGA  
Administrateur Directeur Général Adjoint

Trinitas GIRUKWISHAKA  
Administrateur Directeur Général

## DIVERTISSEMENT

Par l'Equipe de rédaction

En 2019, 4,54 milliards de personnes se sont connectées à Internet (au dernier "vrai" recensement terrestre en 2017, la population mondiale était estimée à 7,5 milliards). Cet outil qui fait désormais partie intégrante de notre quotidien ne nous est pourtant connu qu'en surface. Tournons-nous vers quelques chiffres sur l'Internet mais aussi quelques "fun facts".



### Réseaux sociaux

- 42% de la population mondiale possède un compte sur les réseaux sociaux ;
- 97% de cette population se connecte avec un téléphone portable ;
- 500 millions de stories sont publiées tous les jours sur Instagram ;
- 45% d'Internautes ont une préférence pour un contact via les réseaux sociaux avec une entreprise plutôt que par mail ;
- Facebook domine le marché des réseaux sociaux (65% des utilisateurs en France, mais en nette chute chez les plus jeunes) ;
- 71% des Internautes qui ont eu une relation positive avec un Community Manager vont recommander sa marque autour d'eux ;
- 49% des utilisateurs du net déclarent prendre en compte les avis des influenceurs ;
- Utiliser des émoticônes sur Facebook apporte 57% de likes (j'aime) en plus et 33 de commentaires et partages (le cerveau humain traitant l'image plus rapidement que le texte...). Sur Twitter, les publications avec un GIF ont un engagement plus élevé de 55% ;
- Les Internautes passent en moyenne chaque jour 2h22 sur les réseaux sociaux et les messageries en ligne ;



### Google

- 130 000 milliards de page sont indexées par les robots de Google (selon le Blog du Modérateur) ;
- Google effectue 80 000 recherches par seconde (soit 6,9 milliards par jour) ;
- Seuls 17% des PME avec un site Internet se sont tournées vers le SEO en 2019 ;



### YouTube

- La première vidéo YouTube a été postée le 23 avril 2005 (d'une durée de 18 secondes, elle présente le cofondateur du site Me at the Zoo devant des éléphants) ;

- Chaque mois, 2 milliards d'utilisateurs regardent ou publient des vidéos sur YouTube ;
- 1 milliard d'heures de vidéo est visionnée au quotidien ;
- Il faudrait 82 ans afin de visionner toutes les vidéos ajoutées en une seule heure sur la plateforme ;



### Internet mobile

- Il y a 5,1 milliards d'Internautes mobile contre 4,5 milliards d'Internautes via ordinateur ;
- Plus de 53% des mails sont consultés depuis un téléphone portable ;
- 80% du temps passé sur les réseaux sociaux l'est depuis un mobile ;



### Fun Facts

- Le tout premier achat sur Internet était pour se procurer de la drogue ;
- Le tout premier site web réalisé est toujours en ligne ;
- Un mariage sur six célèbre un couple qui s'est rencontré sur Internet ;
- Le tweet le plus retweeté est de Yusaku Maezawa, milliardaire, entrepreneur et collectionneur d'art: 3,6 millions de RT en 36h, et au final 4,5 millions de RT et plus d'un million de likes. Dans ce tweet, il promettait de donner 8 000 euros à 100 personnes sélectionnées au hasard ;
- En 8 ans de présidence, Bill Clinton n'a envoyé que 2 mails ;
- Voici donc quelques chiffres sur l'Internet actuel ainsi que quelques "fun facts". Vous en saurez désormais plus sur ce formidable outil que vous utilisez si fréquemment.

Article du 13/05/2020

Colibri Media