



**Bancobu**  
Bank

Une tradition de bien faire

*Depuis 1960*

N°17 | Janvier 2023  
**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  
comportements pour booster  
« **L'Innovation, la Productivité  
et la Rentabilité** »,  
telle est la ligne éditoriale  
de la Newsletter retenue  
par le Management  
de la Banque



**PAGE**  
**2**

**EDITORIAL**

LES PRINCIPES ORGANISATIONNELS  
FONDAMENTAUX DE LA BANQUE

**PAGE**  
**7**

**DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL  
ET DIGITALISATION**

A LA DÉCOUVERTE DE CHACUN DES  
CERTIFICATS DÉCROCHÉS PAR LA  
BANCOBU

**PAGE**  
**11**

**ACTUALITE**

CAMPAGNE DE REMISE DES PAGNES  
AUX GAGNANTS DE LA PROMOTION  
« ZÉRO FRAIS DE TRANSFERT »

**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

### LES PRINCIPES ORGANISATIONNELS FONDAMENTAUX DE LA BANQUE A TRAVERS SA VISION SONT : **ECOUTE-INTÉGRITÉ-EXCELLENCE**

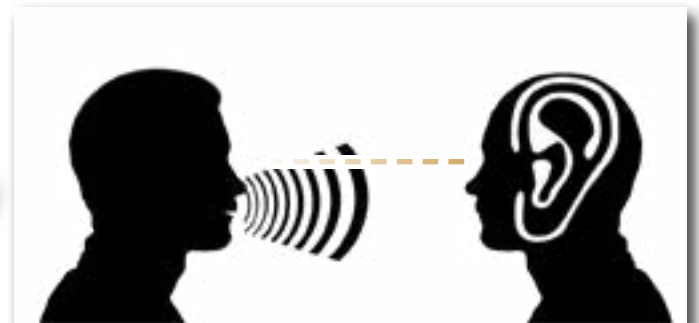
**L**es principes organisationnels fondamentaux de la Banque à travers sa vision sont : **Ecoute-Intégrité-Excellence**.

L'objectif général de notre démarche est de promouvoir la prise de conscience par le staff des valeurs de l'entreprise et nous définissons dans ce numéro la troisième et dernière valeur mais non la moins importante l'« **Ecoute** ».

La valeur « **Ecoute** » est un des piliers de la communication. Bien écouter consiste à prêter attention à son interlocuteur de façon bienveillante et authentique, le mettre à l'aise et instaurer une confiance réciproque ... **Écouter** l'autre, c'est focaliser son attention uniquement sur ce qu'il dit et lui faire une place, c'est-à-dire l'espace, le temps et la liberté pour te parler, et aussi la présence, la patience, le respect, l'authenticité et l'empathie. **Ecouter** ; c'est accueillir les pensées et soucis de celui qui s'exprime, de lui offrir « l'hospitalité », le regarder dans les yeux pour lui montrer que vous êtes attentif à ses paroles. Être à l'**Ecoute** de l'autre, c'est aussi être attentif à ce qu'il aimerait dire et qu'il communique avec ses émotions, son expression, ses mouvements ou tous autres signes ...

L'**Ecoute** représente une compétence précieuse permettant d'instaurer une communication fluide, efficace et constructive, sereine et productive entre le manager et ses collaborateurs, les collaborateurs entre eux d'une part, ainsi qu'avec les clients d'autre part. La qualité de l'« **Ecoute** » facilite l'instauration d'un climat de confiance, crée aussi de la valeur ajoutée et impacte donc, directement aussi bien la performance que la qualité de vie au travail.

En effet, dans l'entreprise, les salariés vont se sentir davantage reconnus lorsqu'ils parviennent à communiquer et qu'ils s'estiment écoutés. Aussi, l'« **Ecoute** » sincère du Manager bienveillant a des conséquences directes sur la productivité des collaborateurs, tout simplement parce qu'elle est le point de départ d'une relation et d'une collaboration saines. La preuve, lorsque nous sommes écoutés, nous avons près de 5 fois plus confiance en nos capacités pour atteindre nos objectifs!



Aussi à l'époque où l'expérience client et ses préoccupations sont au cœur de toute la stratégie commerciale, l'**écoute** active, l'**écoute** bienveillante est indiquée pour rassurer le client, comprendre ses besoins, y répondre, et ainsi le **fidéliser**.

## EDITORIAL

Par Joseph NTIBANTUNGANYA

La communication active, bienveillante permet donc :

- de créer un climat de travail agréable, serein et respectueux en évitant les tensions ;
- conflits, incompréhensions et malentendus entre Manager et Collaborateurs, Collaborateurs entre eux et entre Collaborateurs et Clients ; d'entretenir des relations professionnelles de qualité en ayant des échanges constructifs et positifs avec l'ensemble des collaborateurs et nos clients ;
- de renforcer l'esprit d'équipe des collaborateurs en ayant une meilleure cohésion, solidarité et empathie au sein de l'entreprise ;
- d'améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs en favorisant leur bien-être ;
- et enfin et conséquemment d'augmenter la productivité ...

En Conclusion et pour souligner l'importance des valeurs fondamentales dans une entreprise, je reprends les résultats publiés par Brian Tracy dans son livre « Pouvoir de la confiance en soi ».



« Dans une récente étude couvrant 25 ans de l'histoire des affaires, des chercheurs ont découvert que les entreprises qui s'étaient dotées de **valeurs clairement écrites auxquels tous les effectifs adhéraient**, avaient enregistré en moyenne, sur une période de 25 ans, des bénéfices de 700 % supérieurs à ceux d'autres entreprises évoluant dans le même secteur d'activités et ne s'ayant pas doté de code de valeurs écrit ».

« **L'intérieur révèle l'extérieur** ».

Dans la poursuite de la publication du code d'éthique et de déontologie, nous proposons cette fois un extrait dudit code sur le respect de l'organisation.

## 1 LE RESPECT DE L'ORGANISATION

### 1.1. OCCUPATION PENDANT LES HEURES DE TRAVAIL

Il est interdit de travailler pour son propre compte ou pour celui d'une tierce partie pendant les heures de travail. Également, il faut minimiser les activités sans rapport avec le travail de la Banque comme consulter les réseaux sociaux.



### 1.2. OPINIONS PERSONNELLES

Tout membre du personnel s'abstient de tenir des propos de nature à ternir l'image ou la réputation de la Banque auprès de la clientèle, des employés et du public en général. Il évite d'impliquer la Banque lorsqu'il exprime des opinions personnelles. Cette obligation se prolonge au-delà de la cessation d'emploi à la Banque. Tant dans le cadre du travail que dans les activités personnelles, il faut éviter de participer, directement ou indirectement, à des activités qui portent préjudice aux intérêts, à l'image ou à la réputation de la Banque.

## EDITORIAL

Par Joseph NTIBANTUNGANYA

### 1.3. COLLABORATION AUX ENQUÊTES

Tous les membres du personnel de la Banque sont tenus à collaborer pleinement aux enquêtes, demandes d'informations et audits, peu importe qu'ils proviennent de l'interne ou de l'externe. Les demandes externes doivent être formalisées et adressées à la Direction Générale pour être ensuite traitées selon les procédures en vigueur, notamment la confidentialité et le secret professionnel.



### 1.4. CESSATION D'EMPLOI ET OBLIGATIONS

Les obligations contenues au Code se poursuivent même au-delà de la cessation d'emploi à la Banque, qu'elle soit volontaire ou non. Advenant la fin de l'emploi, tout membre du personnel doit respecter les obligations de confidentialité mentionnées dans ce Code en tout temps. De plus, il doit rendre à la Banque toutes les informations, les documents, quel que soit leur support, et les outils de travail qui lui appartiennent ou dont il eut la responsabilité, l'usage ou le bénéfice.

Par exemple, lorsqu'un membre du personnel quitte la Banque pour un autre employeur, il ne peut pas y apporter, copier ou conserver les renseignements personnels des clients, ni les utiliser au bénéfice de cette autre organisation. Advenant la fin de l'emploi à la Banque, peu importe la raison, il ne peut pas solliciter ou tenter de solliciter, directement ou indirectement, les clients et les clients potentiels de la Banque pendant une période d'un an à partir de la date de la fin d'emploi.

À noter que les restrictions mentionnées ci-dessus s'appliquent en l'absence de clauses particulières de non-sollicitation du contrat d'emploi ou dans les politiques ou directives de la Banque s'appliquant au secteur bancaire. Lorsque des clauses particulières s'appliquent, elles ont préséance sur les restrictions indiquées dans ce Code.

### 1.5. RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

L'action des fournisseurs et sous-traitants intervient pour une grande part dans la valeur des produits et services de la BANCOBU et joue un rôle important dans la satisfaction du client.





## EDITORIAL

*Par Joseph NTIBANTUNGANYA*

Les décisions d'achat reposent sur une évaluation objective de la fiabilité et de l'intégrité du fournisseur ou sous-traitant, ainsi que de l'attractivité globale de son offre par rapport à des considérations et objectifs à court et long termes. Afin de préserver les intérêts de la BANCOBU, les achats de biens et services se fondent sur des critères de prix, qualité, performance, livraison et adéquation aux besoins. Les acheteurs s'efforcent de ne pas créer de situation de dépendance vis-à-vis des fournisseurs et sous-traitants, en mettant systématiquement en place des solutions alternatives adaptées. Tout doit être mis en œuvre pour éviter les conflits d'intérêts et soupçons de partialité. Ainsi, les commissions occultes sont interdites.

Les relations avec les fournisseurs et sous-traitants font l'objet de procédures établies par la Direction Générale. Applicables par tous, ces procédures ont pour objet d'assurer le respect de l'égalité de traitement entre les fournisseurs et sous-traitants.

Le terme « consultant » englobe tout représentant ou consultant d'un cabinet de conseil aux entreprises, agent, sponsor ou lobbyiste, directement ou indirectement impliqué dans la réalisation d'une vente ou d'un projet. Il désigne également les tiers agissant au nom de la BANCOBU tels que les avocats, conseillers fiscaux, mandataires en douane, ingénieurs, conseillers financiers intervenant auprès de clients ou d'autorités publiques ou privées.



### 1.6. RELATIONS AVEC LES CONSULTANTS

Les relations avec les consultants sont régies par des procédures internes strictes afin d'éviter tout risque de corruption ou de pratique illicite, et de mettre en jeu la responsabilité de la BANCOBU.



Afin d'éviter tout risque de corruption publique ou privée, le recours aux consultants doit être autorisé et faire l'objet d'un suivi par l'entité ayant la « Conformité » dans ses attributions pour les aspects relatifs au respect des principes de Conformité.

## EDITORIAL

*Par Joseph NTIBANTUNGANYA*

### 1.7. RELATIONS AVEC LE RÉGULATEUR

La BANCOBU est tenue de maintenir une bonne relation avec le régulateur et de collaborer avec lui sur les sujets relevant de l'intérêt public et de la sécurité nationale notamment en matière de sécurité financière. A cet effet, les Collaborateurs œuvrent, dans leur domaine d'activité et de compétences, avec les Autorités officielles et de Supervision, en répondant avec diligence à toutes leurs demandes.



### 1.8. RELATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS

La Banque se veut une Banque citoyenne et qui exerce sa responsabilité sociétale. A ce titre, elle reste attentive aux besoins des communautés environnantes et y répond dans la mesure de ses moyens.



### 1.9. RELATIONS AVEC LE PUBLIC ET LES MÉDIAS

L'accessibilité, l'efficacité et la courtoisie sont les principes qui doivent guider les membres du personnel dans leurs relations avec le public.

Concernant la relation avec les médias, le personnel de la BANCOBU doit faire preuve de vigilance quant à la communication des informations relatives à la Banque ainsi que sur le système financier local ou international sans autorisation préalable par la hiérarchie et ou un membre de la Direction Générale. Toute communication avec les médias doit être faite exclusivement par les porte-paroles de la Banque, ou par toute autre personne autorisée à représenter la BANCOBU devant les médias conformément à la Politique sur les communications avec les médias.

### 1.10. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

La primauté de l'intérêt du client guide les activités commerciales de la Banque. Les procédures et les modalités d'accueil du public concourent à la protection des intérêts des clients. Ainsi, les conseillers commerciaux et tout le personnel de front office ne doivent fournir à nos clients que des produits et services de qualité répondant à leurs besoins. Ils doivent donner des informations exactes sur les produits et services commercialisés dans les publicités, les déclarations publiques ou les offres clients. Les collaborateurs qui négocient les contrats doivent s'assurer que toutes les déclarations, communications et présentations aux clients sont exactes et dignes de confiance.

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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

### A LA DÉCOUVERTE DE CHACUNE DES CERTIFICATIONS DÉCROCHÉES PAR LA BANCOBU PARTIE III

La Banque a été triplement certifiée ISO. Mais cette triple victoire ne pourra être sauvegardée que si le personnel connaît les tenants de chaque norme, ses fondements et ses avantages pour s'en imprégner et les perpétuer. Les deux dernières fois nous vous avons présentée les norme **ISO 9001** et **ISO 14001**.



#### 1. POURQUOI ISO 45001?

**ISO 45001** est la norme élaborée par l'ISO pour les organisations soucieuses d'améliorer la sécurité de leurs employés, de réduire les risques sur le lieu de travail et de créer des conditions de travail meilleures et plus sûres.

Selon l'Organisation internationale du Travail, plus de 7 600 personnes perdent chaque jour la vie des suites d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. C'est pourquoi un comité de l'ISO réunissant des experts spécialisés dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail a été mandaté pour élaborer une Norme internationale pouvant potentiellement sauver près de trois millions de vie chaque année.

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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

### 2. QUELS SONT LES AVANTAGES DE ISO 45001

Les avantages potentiels découlant de l'application de la norme incluent :

- Une réduction des événements indésirables sur le lieu de travail ;
- Une baisse de l'absentéisme et du taux de rotation des effectifs, permettant une plus grande productivité
- Une réduction du coût des primes d'assurance ;
- La création d'une culture de la santé et de la sécurité encourageant les employés à jouer un rôle actif pour leur propre santé et sécurité au travail ;
- Un engagement accru de la direction à améliorer de façon proactive la performance en matière de Santé et Sécurité au Travail ;
- La capacité à respecter les obligations légales et réglementaires ;
- Une amélioration de l'image de l'organisme ;
- Une hausse du moral du personnel.





## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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



### 3. QUID DE LA VERSION 2018 ?

Les spécificités de la version 2018 de la norme ISO 45001 sont notamment :

a. **45001:2018** spécifie les exigences pour un système de management de la santé et de la sécurité au travail (S&ST), et 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 S&ST.

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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

**b. ISO 45001:2018** est applicable à tout organisme qui souhaite établir, mettre en œuvre et tenir à jour un système de management de la S&ST afin d'améliorer la santé et la sécurité au travail, de supprimer les dangers et de minimaliser les risques pour la S&ST (y compris les défaillances du système), de tirer profit des opportunités pour la S&ST et de remédier aux non-conformités du système de management de la S&ST liées à ses activités.

**c. ISO 45001:2018** vise à aider un organisme à atteindre les résultats escomptés de son système de management de la S&ST. En accord avec la politique de S&ST de l'organisme, les résultats escomptés d'un système de management de la S&ST incluent :

- L'amélioration continue de la performance en S&ST ;
- La satisfaction aux exigences légales et autres exigences ;
- L'atteinte des objectifs de S&ST.

**d. ISO 45001:2018** est applicable à tout organisme, quels que soient sa taille, son statut et ses activités. Elle est applicable aux risques pour la S&ST qui sont sous le contrôle de l'organisme, en tenant compte de facteurs tels que le contexte dans lequel l'organisme évolue ainsi que les besoins et attentes de ses travailleurs et autres parties intéressées.

**e. ISO 45001:2018** ne précise pas de critères spécifiques de performance en S&ST, ni de spécifications sur la manière de concevoir un système de management de la S&ST.

**f. ISO 45001:2018** 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.

**g. ISO 45001:2018** ne traite pas de la sécurité des produits, des dommages matériels ou des impacts environnementaux, en dehors des risques pour les travailleurs et pour les autres parties intéressées concernées.

**h. ISO 45001:2018** peut être utilisée en totalité ou en partie pour améliorer de façon systématique le management de la santé et de la sécurité au travail. Les déclarations de conformité au présent document ne sont cependant pas acceptables à moins que toutes les exigences soient intégrées dans le système de management de la S&ST d'un organisme et soient satisfaites, sans exclusion.





ACTUALITE

**B** | @Noti  
Bancobu

## REMISE DES PAGNES AUX GAGNANTS



Campagne de remise des pagnes aux gagnants de la promotion « Zéro frais de transfert » à l'intérieur du pays. La promotion avait débuté en date du 19 Septembre 2022 et a été clôturée le 01 Janvier 2023.

