



**Bancobu**  
Bank

Une tradition de bien faire

*Depuis 1960*

# N<sup>o</sup>11 | Juin-Juillet-Aout 2021 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  
Swift : BC BU BI BI  
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 Qualité dans tous ses états :Des concepts à la pratique

## 3 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

- Résultats eNoti
- Sponsoring

## 5 DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

- Agent 24H/24 - 7Jours/7
- Le réseau marchand

**Chef de la Rédaction**  
Prosper BANYANKIYE

**Développement des RH et Infrastructures**  
Catherine NTISEZERANA et Divine GAKIMA

## 6 ACTUALITES

- Banques africaines : les grands défis
- BANCOBU-TDB : La TDB accorde des facilités aux PME Burundaises

## 8 DIVERTISSEMENT

Découverte de quelques faits historiques étranges

**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 Prosper BANYANKIYE

### La Qualité dans tous ses états : Des concepts à la pratique

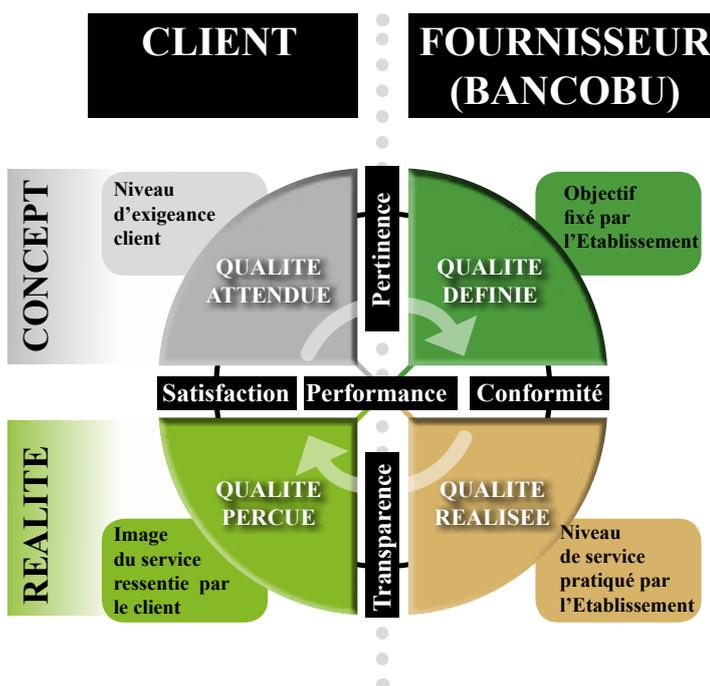
En management, un produit ou service de qualité est un produit ou service ayant les caractéristiques lui permettant de satisfaire les besoins exprimés ou implicites des consommateurs.

Nous avons bénéficié de plusieurs occasions de formation/sensibilisation sur la qualité de service où les participants sont en majorité les préposés du front office car ils sont en relation directe avec le client. Certes, c'est la partie visible de l'iceberg mais en réalité nous sommes tous acteurs de la qualité comme indiqué dans les lignes qui suivent.

### Simplifions : Qualité = Satisfaction du client

Le dernier juge de la qualité c'est le client (visible ou mystère) malgré tous les investissements que nous réalisons : eNoti, Amplitude, PDI, Normes ICR, PSD, ... Dans son jugement sans appel, le client compare nos services à ses besoins, d'une part, et les met en rapport avec ceux de la concurrence, d'autre part.

De la dernière session de formation sur « eNoti et innovations en RH », j'en déduis ce schéma qui décrit la complexité du cycle de la qualité :



Comme on dit « Une image vaut 1000 mots » ! Je pourrai m'arrêter là et inviter tout Manager de la Bancobu à se positionner à chaque cycle et mettre en pratique cet outil afin que **QUALITE ATTENDUE PAR LE CLIENT SOIT CONFORME A QUALITE VOULUE PAR NOTRE BANQUE OU VICE-VERSA**. C'est l'idéal visé en permanence mais rarement atteint !

Mais juste quelques questions, comme nous sommes en Banque (industrie de service, immatériel par définition) et non dans une industrie des biens tangibles : Quels sont les intervenants dans le cycle de qualité à ces différents niveaux? Dans une industrie des biens tangibles, la réponse immédiate c'est le Chef d'usine et son équipe. En Banque et suivant notre organisation en place, je ne serai pas surpris d'entendre dire que c'est DCO et/ou DOP et leurs collaborateurs. Et celui qui répondrait que c'est DSI vu l'input IT de plus en plus important dans nos services? Qu'attendre d'un caissier maintenant sans ordinateur en état? DSI pourrait me renvoyer voir DRHMG pour ce cas, chaîne approvisionnement? Et une fois que le caissier a tout ce qu'il faut pour travailler quelle est sa part dans la qualité de service? L'humain compte beaucoup et son attitude d'entrer en relation avec le client est déterminante.

Avec la digitalisation de plus en plus montante, qui est garant de la qualité de service sur ATM, internet, téléphone, ...? Le front office s'efface pour laisser la place au back office et support IT.

Et si on retenait que la qualité est l'affaire de nous tous, que l'on soit en Front office, back office, support? Que la qualité dépend aussi de la façon dont chacun de nous pilote les processus/activités dont il est responsable et en synergie avec les collaborateurs ou collègues ou même en interaction avec les serveurs et réseaux IT remplaçant l'humain dans la digitalisation ?

Selon la norme ISO 9000:2015, un processus est un ensemble d'activités corrélées ou en interaction utilisant des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté. Les termes corrélation, interaction, résultat escompté renvoient à cette notion de chaîne de valeur d'engagement de tous pour la qualité.

La manière d'exécuter un processus s'appelle procédures, juste pour faire une nuance entre processus et procédures. Nous y reviendrons dans le futur chantier de certification ISO de la Banque.

La qualité dans tous ses états ou qualité en pratique devrait être au centre des futures sessions de formation/sensibilisation à tous les niveaux, d'autant plus que le Management a justement l'ambition de chercher une certification ISO et même une notation de la Banque !

Tous, engageons-nous pour la qualité !

## DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DIGITALISATION

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

### Les résultats eNoti au 31/08/2021

	Situation au 09/06/2021	Situation au 31/08/2021	Objectifs 31/08/2021	Augmentation du 10 juin au 31 Aout
Total Clients enregistrés sur eNoti	358 207	563 010	512 242	↑ 57%
Clients actifs (90 jours)	19 361	20 513	102 448	↑ 6%
Total Agents	3 526	4 959	5 805	↑ 41%
Agents actifs (30 jours)	2 264	2 957	4 064	↑ 31%
Total Marchands	94	163	307	↑ 72%
Marchands actifs (30 jours)	15	53	154	↑ 252%
Total Super-Agents	181	182	198	↑ 1%
Nombre de Partenaires de paie massif	6	10	11	↑ 62%

L'acquisition progresse à un rythme soutenu.

### Sponsoring

#### Celebrity Night 257

**Un partenariat entre Cristal Events et BANCOBU.**

Le samedi 17/07/2021, la BANCOBU a établi un partenariat avec l'agence CRISTAL EVENTS dans le cadre de l'augmentation de l'usage de eNoti. La Soirée CELEBRITY NIGHT 257 attendait un public de 6000 participants. Le paiement avec eNoti était récompensé par une réduction de 30% du ticket d'entrée de BIF 10.000.

BANCOBU eNoti avait dépêché des équipes d'agents enregistreurs pour l'ouverture des comptes et différentes opérations de retrait et de dépôts.

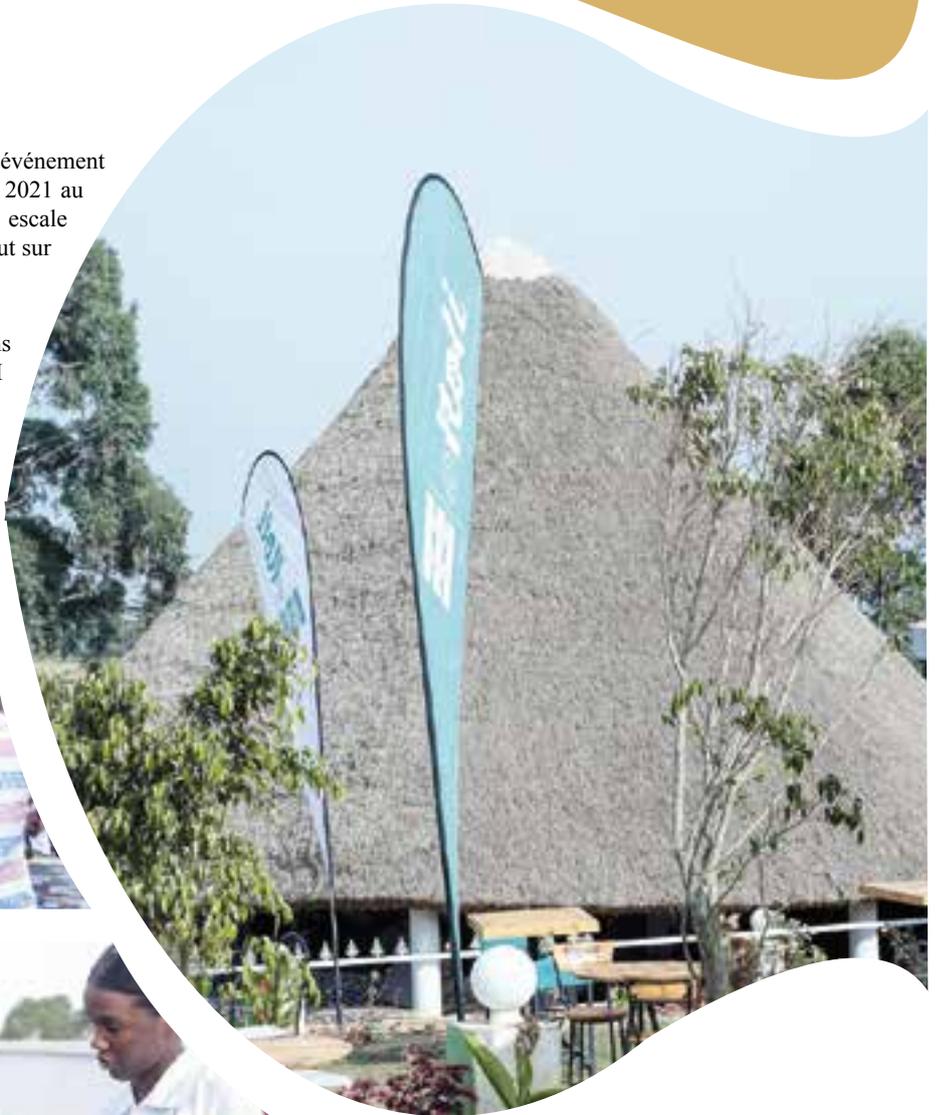
L'évènement a été une très bonne opportunité pour la visibilité de la BANCOBU auprès d'un public qui n'était pas habitué à voir un tel déploiement de nos couleurs.



## Link Up BUGARAMA

La BANCOBU a participé à la 2eme édition de l'événement Link Up de BUGARAMA le 31 juillet et le 01 aout 2021 au MIKI Lounge. Bugarama, cette commune première escale majeure pour les passagers se dirigeant un peu partout sur tout le territoire du pays.

Avec une réduction de 15% sur les consommations payées via eNoti sur le code marchand de MIKI Lounge, l'événement a attiré beaucoup de citoyens qui se déplacent à Bugarama le week-end et c'est encore une fois l'occasion pour la banque de créer un premier contact entre eNoti et ce segment de clientèle qui a eu l'occasion d'ouvrir des comptes eNoti et d'expérimenter un premier paiement marchand, une première expérience positive.



## Activation marchands

Dans la politique de eNoti de maximiser son usage auprès de son aimable clientèle, la Bancobu a lancé une caravane d'activation des marchands qui a commencé le vendredi 06/08/2021 par les marchands AGAHARAWE de la capitale.

Etaient organisés des tirages au sort qui se soldaient par des lots gagnants : T-shirts, chapeaux eNoti et BIF 15.000.

Afin de mener à bien cette activité, la BANCOBU a établi un partenariat avec les Finalistes Miss Burundi 2021 qui participent dans l'assistance à l'ouverture de comptes et le paiement marchand.



## DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU ET INCLUSION FINANCIÈRE

Magnifique NIYONKURU, Augustin NDIKURIYO et Eric NIZIGIYIMANA

### Agent 24H/24 - 7Jours/7

MOBILE	NOM	CODE AGENT	PROVINCE	ADRESSE
257 71 506 514	AGENT eNoti PBC	4958	Bujumbura Mairie	Boulevard Mwezi Gisabo
257 71 167 717	AGENT eNoti G B TELECOM	67236	Bujumbura Mairie	En face de la place de l'Indépendance
257 72 287 428	BBD SHOP CENTRE VILLE	944	Bujumbura Mairie	Boulevard de l'Uprona
257 72 240 730	BBD-KAMENGE TERMINUS	4061	Bujumbura Mairie	Terminus Kamenge
257 76 482 371	BBIT CPLR	89447	Bujumbura Mairie	Chaussée Prince Louis Rwagasore
257 72 262 614	OAM BUSINESS eNoti FIDODIDO	77037	Bujumbura Mairie	Chaussée Prince Louis Rwagasore
257 79 248 231	BBIT	82002	Gitega	Centre-ville Chez KARIM
257 79 386 670	PBD eNoti GITEGA SHATANYA	93139	Gitega	Centre-ville Quartier Shatanya
257 79 771 289	NIYONGABO BERTRAND	42891	Ngozi	Alimentation Mirabelle

### Le réseau marchand

MOBILE	NOM	CODE MARCHAND	ADRESSE
25769133178	AGAHARAWÉ MARCHAND KAZI SHOP	20015	Rohero
25776108693	CRISTAL EVENT 2	20654	Rohero
25775506510	MARCHAND SALAMA	20321	Avenue du Commerce N°40
25779922553	MARCHANDS ATRIUM	20716	Chaussée d'Uvira
25771721962	MARCHANDS INTERPETROL MABANDA	20067	Mabanda Centre
25771931351	ABIZERA GAHAMA GAELLA	20631	Rohero
25779948080	ACCOLADE HOTEL eNoti	20995	Gitega
25779368671	AGAHARAWÉ MARCHAND ENGEN	20545	Avenue de la liberté
25771465767	AGAHARAWÉ MARCHAND MIXED SHOP	20008	Ngagara Q.4
25769122189	ALIMENTATION CHEZ FELIX	20246	Muroro
25775910333	ATLANTIS MART MARCHANDS	20105	Bwiza, 7ème Avenue
25769644340	ATLANTIS MART MARCHANDS	20900	Kabondo, Avenue Rwegura
25769853362	BISMOS COMPTE MARCHAND eNoti	20317	Ngozi
25769739118	BON PRIX / MARCHANDS	20594	Bvd. Mwezi Gisabo N°25
25762944544	CARE RESTO-BAR NONOKA MARCHANT	20920	Kanyunya
25776619768	CERCLE GITEGA	20552	Gitega Centre
25775596575	CHEZ WATOS MARCHAND	20125	Rohero I, Avenue Ngendandumwe N°15
25762103590	CLUB 144 PLUS	20925	Q. Kabondo
25776147719	CPTÉ MARCHAND eNoti SSD KANGA	20155	Kinama
25779936890	CPTÉ MARCHANDS VUVUZELA CENTE	20510	Rumonge
25769070424	CPTÉ MARCHANDS AKIWACU LODGE	20538	Makamba
25772137550	CRISTAL EVENTS	20782	Rohero
25775243033	GOOGLE SUPER MARKET	20829	Rohero Q. Kabondo, Route Rumonge
25761625252	HOTEL BAR LES PLATEAUX	20630	Ngozi
25775821083	HOTEL FIRENA	20000	Rutana
25762281265	HOTEL KIROSHO GUEST LODGE	20392	Cankuzo
25761989558	HOTEL RESTAURANT CAMUGANI MARC	20394	Ngozi
25779650582	INFINITY GROUP MARCHANDS	20609	Rohero II, Avenue de France
25772400098	ITALBU	20309	Rohero
25761586703	KARORE BAR	20098	Cankuzo
25776372049	KIGOBE SUPER MARKET	20027	Kigobe
25772262880	KININDO SUPER MARKET	20625	Route Rumonge N°79
25779300469	MARCHAND CHEZ WATOS	20288	Ngendandumwe
25776920464	MARCHAND IBIS HOTEL	20063	Matana Centre
25761049060	MARCHAND KANOWE	20447	Rohero I, Avenue Janvier N°14
25779484563	MARCHAND LA MEGADINE	20806	Kavogero
25775410826	MARCHAND LARCHE DES CIGALES	20190	Rohero
25779991121	MARCHAND PHARMACIE EBENEZER	20267	Bwiza, 1ère Avenue N°1
25776953829	MARCHANDS eNoti ARENA	20672	Avenue de la RDC N°6
25772174474	MARCHANDS BAR NOBEL KIGOBE	20741	Kigobe
25779206470	MARCHANDS BAR NOBEL KININDO	20997	Kinindo
25771611608	MARCHANDS BAR NOBEL NGOZI	20950	Ngozi centre
25768596709	MARCHANDS EPICERIE RAPIDOS	20761	Rohero
25779126007	MARCHANDS PHARMACIE EBENEZER	20598	Avenue de la RDC N°9
25779300183	MERCHANT CROIX-ROUGE MUYINGA	20986	Mukoni
25776074916	MEGA MARKET	20984	Route Rumonge N°112
25779696163	MIKI LOUNGE BAR MARCHAND	20675	Kinindo
25772262882	NOBEL KIRIRI MARCHAND	20684	Kiriri-Rohero
25775306206	PHARMACIE AGAKIZA ROHERO	20187	Rohero II, Avenue Moso N°6
25761217578	PHILVER BUSINESS CENTER	20636	Cankuzo
25768339014	PRIDE OF BURUNDI	20083	Rohero
25769601494	RESTAURANT EAST AFRICAN FOOD	20299	Cankuzo
25762595267	SHINGE RUGERO HOTEL MARCHANDS	20154	Kirundo
25776851244	SPARKS	20771	Rutana
25772342349	TUMA EXPRESS MARCHANDS	20769	Rohero I
25768333638	UBWIZA BURUNDI BUSINESS	20890	Rohero
25771360922	VINOTHEQUE ZILLIKEN MARCHANT	20380	Bld. de la Liberté
25769965826	VISIT BURUNDI	20295	Rohero
25769156742	ZANZI MARCHANDS	20459	Rohero, Q. Asiatique

## ACTUALITES

*Par l'Equipe de rédaction*

### Banques africaines : les grands défis

**Ouvrage présenté par le Club des Dirigeants de Banques et Etablissements de Crédits d'Afrique, Sous le parrainage de l'Association Burundaise des Etablissements financiers, Bujumbura, le 30/06/2021**



**M**r Sylvère BANKIMBAGA, Président du Club des Dirigeants de Banques et Etablissements de Crédits d'Afrique, invite tout Manager de la Bancobu à avoir ce livre comme un outil de travail pour éclairer nos stratégies. Il nous en livre les grandes lignes.

Le livre, sous la remarquable co-direction d'Alain LE NOIR et de Dhafer SAIDANE, aborde ces questions fondamentales dont la définition des modèles de banques africaines ou l'impact des crises sanitaires, politiques et financières sur les banques en Afrique. Cet ouvrage très riches et dense d'idées, s'inscrit aussi dans l'actualité en analysant le Plan de Continuité d'Activité (PCA) des banques d'Afrique à l'épreuve de la COVID-19.

Outre les constats, les auteurs envisagent aussi les mesures pour l'avenir comme la nécessaire transformation numérique repensée dans la double perspective des risques engendrés et de solution de maintien d'activité en cas de crise. Cette œuvre collective aborde aussi les conséquences sur les ressources humaines de l'évolution du système des paiements dans les banques ainsi que des questions réglementaires et de supervision. D'autres aspects liés au futur des banques africaines sont abordés comme les Fintech et le développement durable.

Ce travail collectif aiguise nos esprits en tant que dirigeants de banques africaines et sera aussi certainement très utile pour un plus large public. Il témoigne aussi de cette capacité extraordinaire qu'a l'Afrique à se renouveler et à rester unie. Il contribue inexorablement au renforcement de la culture bancaire africaine.



## BANCOBU-TDB : LA TDB ACCORDE DES FACILITES AUX PMES BURUNDAISES A TRAVERS LA BANCOBU

**Bujumbura, le 20 août 2021** – Dans le but de soutenir les petites et moyennes entreprises (PMEs) burundaises agro-exportatrices, la Banque de commerce et de développement de l’Afrique de l’Est et australe (TDB) a accordé une facilité de financement du commerce de plusieurs millions de dollars US à Bancobu, la principale Banque Commerciale du Burundi. La Facilité a été signée le 17 août au siège de Bancobu à Bujumbura par Admassu Tadesse, Président émérite de TDB et Directeur Général du Groupe et Trinitas Girukwishaka, Administrateur Directeur Général de Bancobu.

**Trinitas Girukwishaka, Administrateur Directeur Général de Bancobu** a déclaré « Les besoins de financement en matière de projets sont importants. Pour pouvoir supporter les efforts de relance économique du Gouvernement, nous avons besoin du support de la TDB. La Facilité de TDB assurera davantage la position de premier plan de Bancobu dans plusieurs secteurs conformément à son Plan stratégique de développement 2021-2025 ».



La Facilité, qui comprend des lignes de financement du commerce engagées et non-engagées, sera utilisée par Bancobu pour prêter aux PME ayant besoin de financement pour l’importation et la pré-exportation de produits de base agricoles tels que le thé, le café et d’autres biens stratégiques.

L’achat d’intrants essentiels tels que les engrais et le carburant, entre autres besoins de financement satisfaits par le biais de cette Facilité, devrait contribuer à accroître le rendement et à augmenter les gains en production et revenus dans les chaînes de valeur des produits de base ciblés.

De même, en injectant des devises fortes supplémentaires dans l’économie, la Facilité contribuera à atténuer les pressions de liquidité sur la balance des paiements du pays.

Cela est particulièrement critique maintenant qu’une augmentation dans la demande mondiale pour le café, entre autres produits de base, est prévue pour cette année.

L’agriculture contribuant à près de 29% du PIB et plus de 86 % de l’emploi, dont 94% de l’emploi féminin, et les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) formelles représentant 66 % de toutes les entreprises au Burundi, la Facilité a le potentiel de pouvoir aider à catalyser davantage la croissance socio-économique et contribuer à la réalisation des ODDs 1, 2, 5 et 8 en particulier.

**Admassu Tadesse, Président émérite de TDB et Directeur Général du Groupe**, a déclaré : « Je suis ravi d’être ici aujourd’hui à Bujumbura, où se trouve l’un des sièges de la TDB, pour signer cette importante facilité avec Bancobu. Nous espérons faire avancer l’inclusion financière à travers le pays, en soutenant les PME burundaises dans ce secteur si vital pour le développement durable du pays. »



## DIVERTISSEMENT

*Par l'Equipe de rédaction*

Lorsque nous apprenons l'histoire à l'école, il peut sembler que nous mémorisons simplement des faits et des détails aléatoires sur des personnages historiques importants. Et bien qu'il soit important de connaître le passé, la découverte de quelques faits historiques étranges en cours de route rend l'apprentissage beaucoup plus amusant.

Voici quelques anecdotes étranges et parfois drôles qui ont marqué l'histoire :

1. Pendant la 2ème guerre mondiale, un chien a reçu la médaille croix bleu pour avoir désamorcé une bombe.
2. Durant la Grande Dépression, les occidentaux fabriquaient des habits à partir des emballages de nourriture. C'est comme ça que les grandes marques de distribution de nourriture ont commencé à utiliser des emballages avec beaucoup de couleur.
3. La plus courte guerre du monde a duré 38 minutes. C'était entre l'Angleterre et le Zanzibar le 27/08/1896.



4. Le «ketchup» (Condiment d'origine anglaise, qui se présente sous forme d'une sauce épaisse, à base de tomate, de saveur à la fois piquante et sucrée) était vendu dans les années 1830 comme médicament. En 1834, il a été vendu comme remède contre les maux d'estomac par un médecin de l'Ohio nommé John Cook. Il n'a pas été popularisé comme condiment jusqu'à la fin du 19e siècle.



### MISSION

« Concevoir et mettre sur le marché des produits et services financiers répondant aux besoins de la clientèle : Particulier et Entreprise »

### VISION

« Etre une Banque innovante, performante et citoyenne »

### VALEURS

« ECOUTE -INTEGRITE -EXCELLENCE »

### LOGO



### DEVISE

« Une tradition de bien faire »