






MCours.com

CHAPITRE I : BREVE PRESENTATION DE LA BCDC

Ce chapitre a pour objet de nous renseigner sur ce qu'était, et est la BCDC, ses attributions, son histoire, ses objectifs, son statut, bref son profil et sa structure organisationnelle.

I.1. APERCU HISTORIQUE

Dès 1908, au sein de la Banque d'Outre - Mer, qui groupait les plus importants établissements financiers du pays, était née l'idée de créer une banque au Congo dès que celle-ci serait réunie à la Belgique.

-  **1909** : Naissance de la Banque du Congo Belge ;
Société anonyme, elle exerce la majeure partie de ses activités en Afrique centrale ;
-  **1911**, elle obtient pour le Congo belge le privilège d'émission qu'elle conservera plus de 40 ans ;
-  **1960** : Le Congo devient un état souverain. La Banque du Congo Belge fait apport de ses activités européennes à la Banque Belgo-Congolaise constituée le 14 avril à Bruxelles. Cette dernière est connue depuis 1965 sous la dénomination de Banque Belgo-congolaise, actionnaire, aux côtés de l'Etat congolais et de partenaires privés, de la banque congolaise qui porte le nom de la Banque Commerciale Du Congo. Pendant quelques années elle portera le nom de **Banque Commerciale Zaïroise** ;
-  **De 1997 à 2003** : L'effondrement de l'économie du pays et la longue guerre civile ont imposé à la banque de réduire sa taille à un niveau compatible avec ses activités ;
-  **De 2004 à nos jours** : Profitant de l'amélioration du climat sociopolitique et de l'embellie économique consécutive, la B.C.D.C redéploie son réseau sur l'ensemble du territoire et adapte son organisation commerciale aux nouveaux besoins de sa clientèle de particuliers, de PME/PMI, de grandes entreprises et d'institutions.

La B.C.D.C est aujourd'hui la banque de référence en RDC, active sur l'ensemble du territoire du pays.

I. 2. OBJECTIFS

La Banque Commerciale du Congo poursuit les objectifs suivants :

- ❖ *répondre aux besoins de conseils et de produits financiers à haute valeur ajoutée à partir de son siège de Kinshasa, de sa succursale de Lubumbashi, de son réseau d'agences actif dans l'ensemble du pays, de ses relations internationales privilégiées et de ses canaux e-business ;*
- ❖ *mettre en œuvre les principes de bonne gouvernance qui visent à garantir sa réputation comme partenaire commercial et opérateur financier fiable et fidèle à ses valeurs essentielles ;*
- ❖ *se vouloir d'être une banque jeune, dynamique, créative, tournée vers l'avenir, capable de jouer son rôle d'opérateur économique et financier de premier plan, de satisfaire ses actionnaires et de permettre à son personnel de s'épanouir avec fierté au sein de son entreprise.*

I. 3. STATUT ET SIEGE

La BCDC est constituée par ***l'acte du 16 septembre 1952*** sous forme de Société par Action à Responsabilité Limitée en sigle **SARL**.

Elle est établie selon ***la législative bancaire de la RDC telle que stipulée par l'ordonnance loi n°72/004 du 14 janvier 1972 relative à la protection de l'épargne et au contrôle des intermédiaires financiers telle que modifiée par la loi n°003/2002 du 02 février 2002 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit.***

Conformément à ses statuts, la B.C.D.C. a notamment pour objet d'effectuer toutes les opérations de banque, de bourse, de change, de finance, de trésorerie, de commission et de du croire. **Elle a son siège principal sur boulevard du 30 juin dans la commune de la Gombe, ville de Kinshasa.**

Elle possède présentement 18 agences à l'intérieur du pays notamment :

1. ARU ;
2. BENI ;
3. BOMA ;
4. BUKAVU ;
5. BUTEMBO ;
6. BUNIA ;
7. DURBA ;
8. FUNGURUME ;
9. GOMA ;
10. ISIRO ;
11. LIKASI ;
12. LUBUMBASHI ;
13. KANANGA ;
14. KISANGANI ;
15. KIMPESE ;
16. KOLWEZI ;
17. MATADI ;
18. MBUJI-MAYI.

Le réseau Kinshasa compte hormis le siège les agences dédiées western union, il comprend 6 agences bancaires à savoir :

1. MATONGE ;
2. PLAZZA ;
3. LIMETE ;
4. ROYAL ;
5. UNIKIN ;
6. KITAMBO.

I. 4. PROFIL DE LA BCDC

- La BCDC connaît, comprend et mesure les besoins de financement des principaux opérateurs économiques et met à leur disposition des compétences éprouvées au niveau international, reconnue et appréciée par sa clientèle ;

- La BCDC est le banquier de grandes entreprises congolaises et internationales, des institutions, des PME, PMI performantes et des particuliers.

- Pour répondre avec efficacité aux besoins du marché, la BCDC est organisée en directions commerciales spécifiquement dédiées à ses cibles.

- La BCDC pratique une gouvernance d'entreprise stricte et rigoureuse afin d'assurer l'équilibre entre l'esprit d'entreprise et la maîtrise des risques et du contrôle.

« La BCDC soutient une démarche éthique qui recouvre un ensemble de valeurs essentielles :

- *intégrité ;*
- *Loyauté ;*
- *Objectivité ;*
- *Confidentialité ;*
- *Franchise ;*
- *Honnêteté ».*

I. 5. STRUCTURE ORGANIQUE

Pour sa bonne gouvernance, la BCDC est constituée de trois structures de gestion à savoir :

- *le Conseil d'Administration ;*
- *le Comité d'Audit ;*
- *le Comité de Direction.*

I. 5. 1. Le Conseil d'Administration

C'est l'organe suprême de décision, sauf dans certaines matières dont le droit des sociétés que les statuts ont réservé aux actionnaires.

Dans son processus de décision, le conseil d'administration vise la pérennité et le succès dans ses activités de services financiers. C'est au conseil d'administration qu'incombe avant tout la responsabilité de direction stratégique de la BCDC et du contrôle des affaires.

I. 5. 2. Le Comité d'Audit et de Compliance

Il a pour mission d'assister le conseil d'administration dans l'exercice des fonctions de surveillance et suivi du contrôle interne. Il est composé des administrateurs non exécutifs, son président. Et ses membres sont désignés par le conseil d'administration.

Le Comité d'Audit et Compliance contrôle :

- *L'intégrité des états financiers et des communiqués de presse relativement à la performance financière de l'entreprise ;*
- *La qualité du processus d'audit externe ;*
- *La qualité du processus d'audit interne ;*
- *La qualité du système de contrôle de conformité aux lois, aux règlements et aux principes de bonne conduite des affaires à BCDC.*

Le comité a également la charge de vérifier les informations publiées dans le rapport annuel sur le contrôle des activités liées au contrôle interne à l'audit.

I. 5. 3. Le Comité de Direction

IL s'occupe de la BCDC au quotidien dans le respect des valeurs, des stratégies, des politiques, des plans et des budgets arrêtés par le conseil d'administration. Il est responsable du respect de faite législation et règlement en vigueur, et en particulier du cadre juridique et réglementaire qui s'applique à la BCDC.

Il assure vis-à-vis du conseil d'administration la responsabilité de l'exercice par le comité de direction de ses pouvoirs.

Le comité de direction se compose du Directeur Général et des membres chargés des fonctions de directions au sein de la Banque et est nommé par le conseil d'administration sur base d'une proposition formulée par Directeur Général en concertation avec le Président du Conseil d'Administration

I. 5. 4. Organigramme de la BCDC

Ci-dessous l'organigramme général de la BCDC reprenant les différents organes, directions, départements et services.

CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE

II. 1. Présentation du Département Business Process

Notre stage académique s'est effectué pendant un mois, du 26 Juillet 2017 (jour-j) au 26 Août 2017 (J + n) au sein de la BCDC dans la structure du département BUSINESS PROCESS dont la responsabilité est assumée par Madame SIVI LANDU Nancy (fondé du pouvoir).

II. 1. 1. Département BUSINESS PROCESS

Il repose sur deux (2) composantes principales qui sont :

- *Paramétrage/Assistance ;*
- *Process.*

2. 1. 1. 1. Paramétrage

Cette tâche se résume aux activités suivantes :

- *analyser les conditions générales appliquées aux opérations de la banque et faire des propositions au management, c'est-à-dire que le BP consiste à recueillir les décisions soumises par le comité de direction, afin de modéliser, mettre en place les moyens d'utilisations, créer et rédiger des procédures avec les moindres détails possible dans l'accompagnement, l'assistance des exécutant pour la bonne marche de l'organisation à partir d'un constat ou d'un problème bien précis ;*
- *gestion des valeurs standards (des opérations, conditions, chapitre, comptable, nature des comptes, les algorithmes) de fonctionnement des modules des applications informatiques(amplitudes et applications interne) ;*
- *prendre en charge le paramétrage de nouveau projet du cahier de charge à la recette utilisateur et de son déploiement ;*
- *Assistance des utilisateurs c'est – à- dire, ensuite d'établir la procédure pour tel ou tel produit, la tâche est aussi d'accompagner les exécutant dans la mise en pratique des procédures recommandées. Une formation même est offerte à tout agent nouvellement recruté au sein de la banque. ;*
- *Optimisation des outils process.*

2. 1. 1. 2. Process

- ✓ *Adaptation des IG ;*

A partir du constat ou des instructions reçues faire un cadre conceptuel et palpable tout en tenant compte des réalités vécues et des objectifs à atteindre.

- ✓ *La mise à jour des procédures ;*

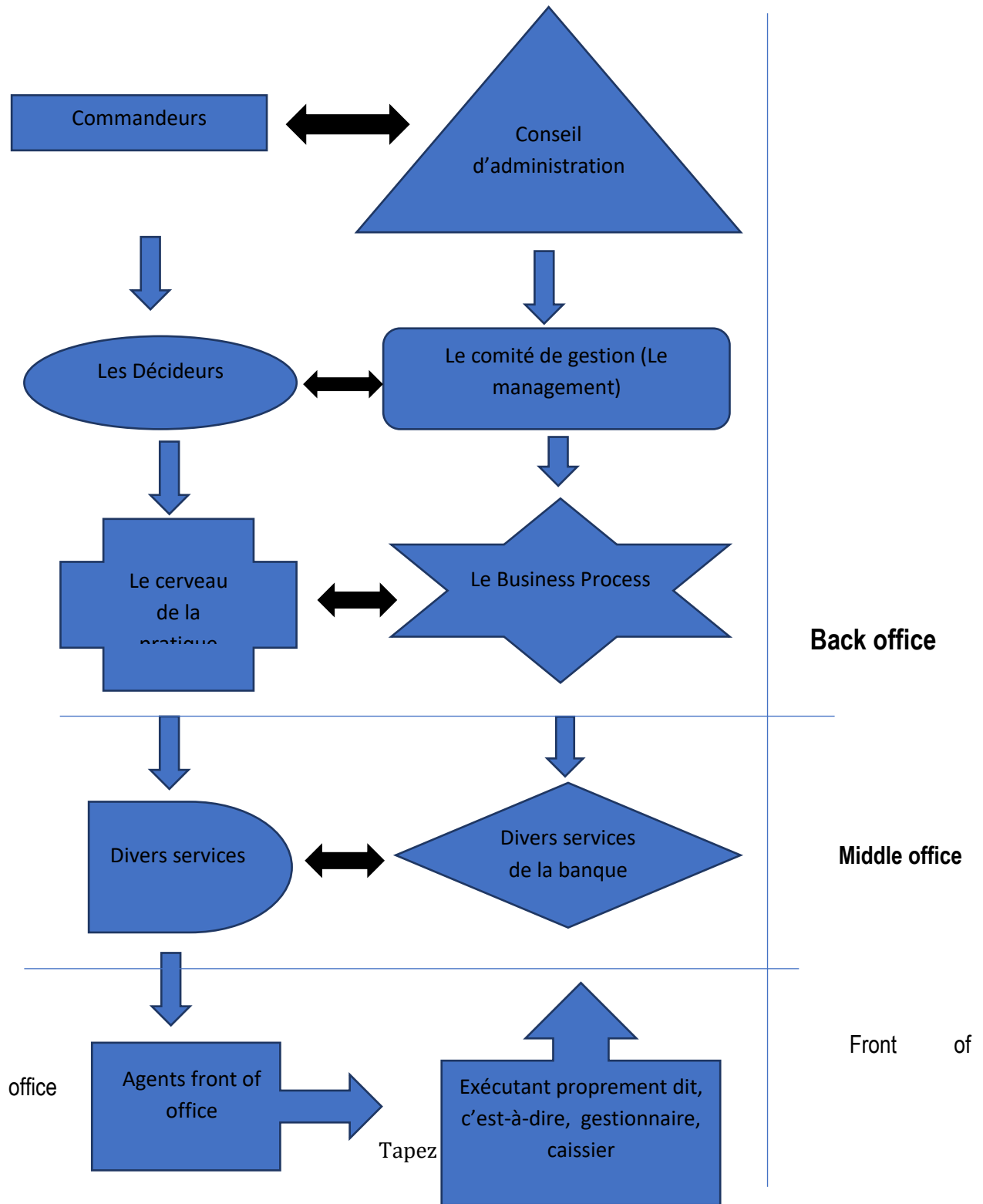
Une procédure déjà édicté peut subir une mise à jour, c'est-à-dire, après une étude, on constate que la procédure est trop longue et que cela ralenti le traitement dans l'exécution, on peut penser à la simplifier et aussi, suite à l'évolution continu de la technologie, une adaptation est requise au risque d'être dépassé par le temps.

- ✓ *La rédaction des procédures pour les entités manquantes ;*
- ✓ *Automatisation dans le système des tarifs des schémas comptable ;*
- ✓ *La mise à jour du classement de la documentation BP*

Le **service courrier** leur est attaché et est tenu de :

- ❖ *Envoi/réception des courriers internes et externes de la banque ;*
- ❖ *Préparation et distribution des extraits de comptes de la clientèle ;*
- ❖ *Dédouanement des colis auprès des transitaires.*

2. 2. Chaîne des exécutions



2. 3. Organigramme du département

2. 4. Termes bancaires discutés lors des entretiens

Pendant cette période, nous avons eu à palper et à participer à divers entretiens et réunion lors de notre déroulement de stage. Une des valeurs ajoutées a été d'enrichir notre jargon, de les employer ou il faut, quand il faut, et comment l'employer. Cette sensassion de ne faire qu'un avec la banque a été pour nous une expérience professionnelle très profitable vu l'accueil et que nous avons reçu et l'ambiance que nous avons trouvé.

Certains termes nous ont été familier de par notre formation au niveau de l'université et d'autre ont contribué à notre enrichissement, car le savoir est une richesse.

Rappelons ces termes, il s'agit de :

- ✓ Groupewise : est la messagerie utilisée au sein de la banque afin de communiquer dans la banque entre les agents afin de limiter les déplacements des agents. Mais certains cas et problème nécessite la présence physique des agents non seulement pour de meilleure précision mais aussi certaines caprices de la technologie ;
- ✓ Agence de convoyage : est une agence fournissant des services en assurant la sécurité d'un convoi ;
- ✓ Prospect : est un client potentiel à qui la banque veut offrir ses services moyennant une rémunération conformément au service vendu ;
- ✓ Lettre collective : est une correspondance adressée à plusieurs personnes au sein d'une entreprise sur divers objets ;
- ✓ Un guichet avancé : on parle de guichet avancé lorsqu'une banque bénéficie d'une ligne d'avance (découvert bancaire) constituant une facilité de paiement ;
- ✓ Date valeur : c'est la date de prise en compte d'une opération bancaire donnée (paiement de chèque, prélèvement bancaire) que celle si soit au crédit (j+1, c'est-à-dire, valeur le lendemain, pour les opérations de versement) ou débit du compte bancaire (j-1, c'est-à-dire, valeur la veille, pour les opérations de retrait) ;
- ✓ Ecriture d'extourne : c'est une écriture inverse à celle de départ permettant de corriger une écriture mal comptabilisée ou mal enregistrée ;
- ✓ Opération ponctuelle : c'est le fait d'effectuer un paiement électronique pour une opération occasionnelle ;

- ✓ Avenant : est une convention écrite qui est l'accessoire du contrat principal dont l'effet est de modifier les conditions ou les modalités des engagements qui figurent sur la convention initiale ;
- ✓ ATM : Automated Teller Machine ;
- ✓ Crédit amortissable : est un crédit dont le remboursement s'effectue en intégrant dans chaque mensualité une fraction du capital remboursable et une partie d'intérêts ;
- ✓ Package : est une offre groupée ;
- ✓ Encodage : c'est l'action effectuée par les personnes habilitées à enregistrer des opérations au niveau du corps banking de la banque appelé **AMPLITUDE** ;
- ✓ AMPLITUDE : est le corps banking de la banque ;
- ✓ Les banalisées : sont des codes utilisés au sein de la banque servant de compte et opération de transit avant d'être réaffecté dans sa destination.

2. 5. Taches réalisées

A notre arrivée au sein de la BCDC, nous avons reçu une fiche de fonction nous renseignant du département dans lequel nous avons été affecté.

Pendant cette période, nous avons eu à participer à l'élaboration de plusieurs projets entr'autres :

- ✚ Le projet de la lettre collective sur la souscription au BCDC-MOBILE ;

Ce projet nous a permis de prendre connaissance du fonctionnement du produit BCDC-Net qui est une application mobile permettant de passer des transactions et d'effectuer certaines opérations connexes à celle d'une banque mais en miniature (Mobile Money, par le mobile banking) ;

D'ors et déjà, il sied de noter que le produit BCDC-MOBILE est un des récents produits de ladite banque pour son public (cible). Il s'attèle sur deux indicateurs d'informations obligatoires pour la banque afin que le produit soit activé et deviennent effectif et exécutable pour les utilisateurs. Ces informations sont à recueillir auprès du souscripteur au BCDC-MOBILE pendant l'entrée en relation du gestionnaire et du client souscripteur pendant le remplissage de la zone d'identité sur le formulaire de souscription au BCDC-MOBILE.

Il s'agit du :

- Numéro de téléphone du client, ce, par quoi le client souscripteur au BCDC-MOBILE, pour des raisons de sécurité recevra un SMS lui informant de consulter son e-mail ;
- De l'e-mail du client, élément par quoi, le client souscripteur au BCDC-MOBILE, après avoir reçu son e-mail lui informant de de son identifiant qui lui permettra d'accéder dans son application BCDC-MOBILE.

L'information véhiculé dans ce projet de la lettre collective a été de rappeler aux gestionnaires d'être attentif et de ne pas négliger ces champs pendant le remplissage du formulaire de souscription au BCDC-MOBILE.

✚ Le projet de la lettre collective sur le traitement de la commande ;

Il s'agissait de faire le point sur les étapes de l'évolution d'une commande de carte, de par le remplissage du formulaire auprès du gestionnaire, à l'encodage, jusqu'à la délivrance de la carte au demandeur. Car, il s'avérait que l'on ait remarqué que la délivrance des cartes prenait plus de temps que le temps fixé par la banque et aussi en ce qui concerne le risque de surfacturer un client sur sa commande de carte, c'est-à-dire, dans la mesure où il a omission de paraphe du statut de la carte sur un formulaire de la souscription d'une commande des cartes, le client se vera surfacturer.

L'information véhiculé ici a été de rappeler aux intervenants les étapes de la procédure sur la commande des cartes et à cela, y a été annexé un guide reprenant le type de carte, la cible, la devise ainsi que le mode paiement afin de réduire sensiblement le risque de surfacturation d'un client en ce qui concerne la délivrance d'une carte de débit.

✚ Le projet sur la notification de crédit ;

Ce projet consiste est la rédaction de la notification de crédit, il stipule le fait que tout engagement de la banque de mettre à la disposition d'un client une ligne de crédit doit être confirmé, comptabilisé et mis en force suivant les conditions et modalités décidées par les organes compétents qui suscite un accord entre le client et la banque (cette correspondance est dénommée « lettre de notification »,qui renseigne le client sur l'accord de la banque et d'autre part, d'obtenir son adhésion).

Elle a comme intervenant : le gestionnaire des comptes ou le chef d'agence, le préposé à la réalisation ; le responsable du département, le responsable de la direction des crédits.

le corps de la lettre comprend : la partie introductive, le montant et la forme du crédit, la destination, la durée, les conditions ou tarifs, la classification, les sûretés, les règles et droits applicables.

✚ Le projet sur la paie des agents et fonctionnaires de l'Etat ;

✚ Le guide utilisateur simplifié sur la saisie d'entrée en relation personne morale ;

*Dans ce projet, il a été question d'ajuster, aligner un manuel de manière à permettre au préposé de suivre une démarche simplifiée lors des encodages après entrée en relation avec une personne morale conformément au logiciel utilisé dans ladite banque « **AMPLITUDE** »*

C'est-à-dire, après avoir recueillis les informations permettant l'encodage d'une personne morale avec certaines obligations pour chaque type d'entité. Et ce, pour les entités de droit congolais et les entités de droits étrangers ;

✚ Le guide de remplissage du formulaire de demande d'ouverture d'un compte personne morale (est un document rédigé par le département business process dans son accomplissement de la tâche d'assistance) permettant de servir de soubassement afin de remplir et respecter les champs obligatoires lors de l'encodage car dans ces champs de remplissage devront être remplis les informations importantes pour la banque.

Pour ce faire, grâce à plusieurs entretiens avec les différents agents de la banque, grâce à la participation dans les réunions ; nous devrions entrer dans le contexte après une lecture attentionnée des documents c'est-à-dire, dans l'esprit de la LC, comprendre le fonctionnement de la procédure dans le domaine d'application, le circuit de traitement, la chaîne et succession des tâches des agents habilités à chaque niveau puis arriver à en venir à un raisonnement logique dans le but de soutenir, appuyer, interpeller, modifier ou compléter un guide utilisateur ou une procédure donnée.

2. 6. Rédaction d'une procédure

La rédaction d'une procédure exige un soin particulier dans la précision des détails et étapes d'une procédure donnée partant d'un sujet quelconque.

Exemple : *Que fais-je avant d'arriver à la BCDC ?*

Tout part d'une description brève et générale reprenant des principes ou des règles ou encore d'une habitude, et ensuite, de la successivité des étapes et ce, bien détaillées, ainsi que des intervenants de la routine.

NB : *IL ne s'agit pas de faire une synthèse mais plutôt d'énumérer chaque étape.*

C'est-à-dire :

- si j'étais endormis, je commence par me réveiller ;
- je descend du lit ;
- je prie ;
- je brosse les dents ;
- je prends une douche ;
- je m'habille ;
- je prend mon porte-monnaie ;
- je sors ;
- je trouve un taxi ;
- arrivé à la BCDC, je sors ma carte pour la laisser à la sécurité ;
- je prend l'ascenseur ;
- je sonne ;
- et je m'installe.

2. 6. 1. Etapes d'une rédaction de procédure avec illustration

Il s'agit des étapes ci-après :

- le domaine d'application et principes généraux : cette partie consiste en la contextualisation du sujet donnée, elle fait office de l'introduction de la procédure tout en définissant les différentes étapes dudit sujet en décortiquant les mots clés s'y rapportant et leur rôle ; identifier aussi la cible à qui doit s'appliquer la procédure ;

- le traitement : cette partie regorge de deux points essentiels (le circuit et le descriptif)

le circuit est la représentation entière d'une procédure de manière schématisé sous forme d'un ordinogramme en reprenant les intervenants dans chaque étapes et les condition de validation pour poursuivre le processus.

Le descriptif est ce qui sert de théorie à chaque étape de la procédure, c'est-dire que c'est à ce niveau qu'est expliqué le qui fait quoi, suivi de qui, conformément au profil attribué à chaque agent de la banque (il s'agit ici, des intervenants dans la procédure et de ce qui est fait chaque étape). Il fait office du job description de l'agent exécutant jusqu'à la satisfaction du service rendu d'un produit de la banque au client de la banque.

Exemple : le gestionnaire doit :

- recevoir le client et lui présenter le produit.(Procédure N°01 MONETIQUE, sur la délivrance d'une carte de débit).

- Pouvoir et habilitation : cette partie de la rédaction d'une procédure est celle où est repris les grands titres ou les grandes étapes ou encore pouvons-nous dire, les transactions de la procédure et le profil de l'agent autorisé (utilisateur autorisé) à entreprendre l'action se rapportant à l'étape.

Exemple : transaction : réception de la demande de la carte de débit ;

Utilisateur Autorisé : le gestionnaire de compte

- Contrôle : cette étape consiste à déterminer les niveaux de contrôle pour chaque étape de la procédure. Et ce, par rapport au profil autorisé pour le contrôle.

Exemple : niveau de contrôle 1 : responsable du « front office » (FOM), préposé à la saisie, chef de service monétique, chef d'agence/ responsable SCOL à Lubumbashi, gestionnaire, contact center.

- Edition : est une synthèse de contrôle fait par des listes des tâches à réaliser, des tâches réalisées, et des tâches réalisées mais qui ne sont plus d'actualités.

Exemple :

- Liste des cartes créées par agences ;
- Listes des cartes mises en services ;
- Listes des cartes mises hors services.

MCours.com