

## PARTIE IV : la responsabilité sociétale de la BCDC

- Le capital humain au centre des priorités managériales 58
- La BCDC, une banque au cœur de la société congolaise 63



*La BCDC joue un rôle important dans la société congolaise à plus d'un titre. Elle est un employeur important dans le pays, soucieuse du bien-être et de la formation de son personnel et faisant vivre directement et indirectement près de 500 employés et 800 pensionnés ainsi que leurs familles ; elle est un des principaux contributeurs au budget de l'Etat par le paiement des impôts directs et indirects ; par son activité de banque pourvoyeuse de crédits, elle contribue au développement de ses clients ; par son rôle d'entreprise citoyenne, elle soutient différents projets sociaux et humanitaires au profit de la population. Elle intègre donc volontairement des préoccupations d'ordre social à ses activités commerciales, en relation étroite avec toutes ses parties prenantes.*

## Le capital humain au centre des priorités managériales

La BCDC développe progressivement depuis quelques années une nouvelle dynamique d'entreprise au sein de laquelle les individus peuvent trouver un terrain d'expression de leurs compétences à la hauteur de leurs ambitions.

Dans la partie « Instantané », pages 36 à 38 du présent rapport annuel, les témoignages de 4 membres du personnel sont significatifs de l'état d'esprit qui prévaut au cœur des ressources humaines de la BCDC.

L'intégration, la formation, le développement humain, la dynamique managériale, la convivialité, le respect de la personne ainsi que les potentialités d'épanouissement et les perspectives de carrières font partie intégrante de la vie au sein de la banque.

### LE RENFORCEMENT DES EFFECTIFS

En 2010, 40 agents ont été recrutés. Les efforts de renforcement des effectifs ont porté particulièrement sur les secteurs d'activités suivants : Réseau d'agences (38%), Opérations (25%), Corporate Banking (10%), Retail Banking (5%), Financial Institutions & Banks (5%), ainsi que Product Management, Risques, Crédits, Logistique, Juridique et Contrôle interne.

Ces engagements répondent à 6 objectifs prioritaires :

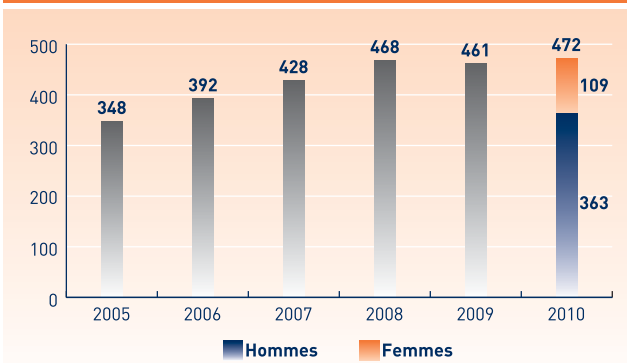
- répondre aux impératifs du renforcement de la force commerciale,
- satisfaire aux exigences de performance et de qualité des services à la clientèle, entre autres aux particuliers et aux PME,
- appuyer la stratégie de diversification et d'élargissement de la gamme de produits et services,



- consolider la sécurisation des opérations et rendre plus performant leur contrôle,
- répondre au besoin de remplacements liés aux départs à la retraite,
- rajeunir l'effectif global, rééquilibrer ainsi la pyramide des âges et garantir la relève dans une perspective de développement de la banque.

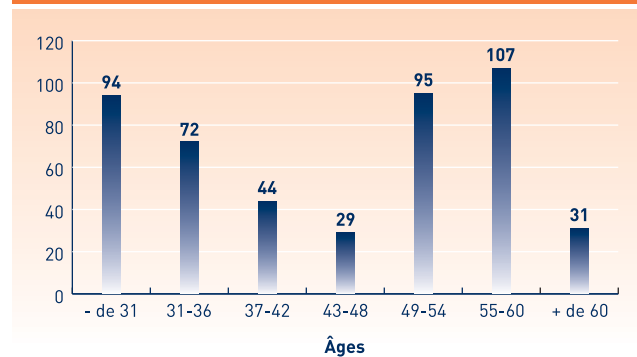
Au 31 décembre 2010, la banque comptait 472 agents dont 128 agents d'exécution, 268 cadres conventionnés, 76 cadres de direction.

Evolution des effectifs aux 31 décembre

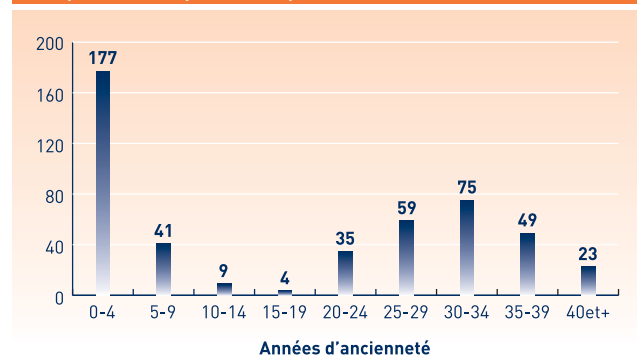


L'évolution continue des effectifs de 2005 à 2008 s'est estompée en 2009, conséquence du contexte économique de crise qui a sévi durant cette année. D'autre part, de nombreux engagements en 2009 et 2010 ont compensé plusieurs départs à la retraite. En 2010, l'effectif total a crû de 2,38%.

La pyramide des âges



La répartition du personnel par ancienneté



Ces 2 graphiques montrent l'attrait de la BCDC pour les jeunes et les futurs cadres à la recherche d'épanouissement et de défis professionnels.

### LA RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR NIVEAU D'ÉTUDES

Près de 45% des effectifs du personnel de la BCDC sont diplômés d'universités et d'instituts supérieurs.

Diplômes	HOMMES		FEMMES		TOTAL	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Doctorat	0	0,0	1	0,2	1	0,2
Maîtrise	5	1,1	3	0,6	8	1,7
Licence	93	19,7	39	8,3	132	28,0
Graduat	54	11,4	15	3,2	69	14,6
Bac.	84	17,8	17	3,6	101	21,4
Inférieur au Bac.	127	26,9	34	7,2	161	34,1
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>76,9</b>	<b>109</b>	<b>23,1</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>

### LA RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR NIVEAU DE RESPONSABILITÉ

	HOMMES	FEMMES	TOTAL	%
Direction générale	9	1	10	2,1
Encadrement supérieur	53	13	66	14,0
Encadrement moyen	201	67	268	56,8
Employés	100	28	128	27,1
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>109</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>

### LA RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités	HOMMES		FEMMES		TOTAL	
	Effectifs	%	Effectifs	%	TOT	%
Commercial	47	10,0	12	2,5	59	12,5
Administratif	277	58,7	97	20,6	374	79,2
Technique	39	8,3	0	0,0	39	8,3
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>76,9</b>	<b>109</b>	<b>23,1</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>





### LA FORMATION DU PERSONNEL

Trois cent soixante-six agents ont bénéficié de formations en 2010, soit près de 78% de l'effectif ; 63 actions de formations ont été organisées.

Les préoccupations du département RH ont porté essentiellement sur la consolidation de compétences particulières.

En dehors des actions de recyclage, la formation du personnel a essentiellement porté sur les domaines suivants :

- maîtrise en administration des affaires,
- renforcement des compétences linguistiques en langue anglaise,
- réglementation du change,
- techniques du commerce international,

- renforcement des compétences en analyse crédits,
- management de la relation clientèle et techniques de vente,
- formation des utilisateurs de la monétique,
- système de contrôle interne,
- audit, contrôle interne et compliance,
- cartographie et gestion des risques,
- cartographie et gestion des processus,
- renforcement des compétences techniques pour informaticiens,
- gestion des immobilisations et des services généraux,
- comptabilité, fiscalité et analyse financière,
- ressources humaines.

Le budget consacré à la formation s'est élevé à USD 262.811 en 2010, près du double d'il y a 5 ans. Il représente 1,53% des charges du personnel.

## LA POLITIQUE SOCIALE 2010 DE LA BCDC

### Les crédits au personnel

En exécution de la politique sociale de la banque, 260 prêts à la construction ont été octroyés en 2010, pour un total équivalent à plus de USD 5 millions, 94 dossiers prêts personnels et 106 prêts pour achat ou réparation de voitures ont été libérés durant la même période.

### La retraite rente unique (package unique)

Depuis décembre 2010, les agents BCDC candidats à la retraite totalisant 35 ans de service pour les hommes et 30 ans pour les femmes, peuvent bénéficier de la rente unique dite « package ».

Les discussions entre la délégation syndicale et l'employeur ont abouti à la signature, en date du 2 décembre 2010, du protocole d'accord sur la rente unique visé le 14 décembre 2010 par l'inspecteur du travail du ressort. Il prévoit un montant net à toucher en une fois suivant un barème qui s'échelonne de l'agent de catégorie 6 au chef de service principal. Cet accord étend ses effets rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2009 et courra jusqu'au 31 décembre 2014. Il préfigure un plan de pension plus abouti à intervenir au-delà de cette échéance.

### Perspective : l'analyse et la classification des emplois

Un grand chantier sur la classification des emplois de la banque a été ouvert en 2010. Les travaux en cours permettront in fine d'obtenir un outil plus efficace pour une meilleure rationalisation et l'optimisation de certains aspects de gestion des Ressources Humaines.





## La BCDC, une banque au cœur de la société congolaise

*La BCDC soutient régulièrement un certain nombre de programmes d'aide humanitaire et d'actions d'assistance en faveur du développement de la société congolaise. La direction de la banque a fait le choix d'illustrer le rapport annuel 2010 par la présentation de deux projets auxquels la BCDC apporte un soutien et qui méritent l'attention du lecteur.*

### LA CHIRURGIE PÉDIATRIQUE EN RDC : LE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS TECHNIQUES DE LA CLINIQUE NGALIEMA À KINSHASA

Ce projet est porté par la Chaîne de l'Espoir – Belgique, en association avec « Chaîne de l'Espoir – RDC » et « Espoir de vie – Lisanga Lya Elikya ».

L'objectif de Chaîne de l'Espoir – Belgique consiste à développer les conditions nécessaires à la pratique d'une série d'interventions chirurgicales pédiatriques encore non existantes dans le pays. A court et moyen terme, il s'agira d'améliorer l'environnement techniques de certains services de la Clinique Ngaliema, partenaire du projet et accueillant les missions médico-chirurgicales depuis huit ans(\*). Il s'agira également de perfectionner les savoir-faire de l'équipe médicale et paramédicale congolaise qui sera amenée à pratiquer plus tard ces interventions de manière autonome. Enfin, ce type de soins devra être accessible au plus grand nombre d'enfants, en ce compris les plus démunis.



*À Kinshasa, on dénombre annuellement 7.500 naissances d'enfants atteints de malformations, dont 2.500 cardiaques. À peine 5% d'entre eux consultent un médecin qui n'a pas les moyens de prodiguer les soins adéquats. A ce nombre, il faut ajouter toutes les malformations acquises, conséquences de traumatismes et d'infections.*

[www.chirpa.org](http://www.chirpa.org)

(\*) Depuis huit ans, la Chaîne de l'Espoir réalise chaque année des missions médico-chirurgicales à Kinshasa. A cette occasion, l'équipe vient avec tout l'équipement complémentaire nécessaire à la réalisation de ses interventions. Cet équipement repart en Belgique au terme de la mission. La BCDC soutient depuis 2003 la Chaîne de l'Espoir.

Les trois associations partenaires, ainsi que la Fondation ABEO (Belgique, responsable de la gestion administrative et financière du projet), se sont regroupées au sein de l'asbl CHIRPA – Chirurgie pédiatrique en Afrique – pour mener à bien le projet de renforcement des capacités techniques de la Clinique Ngaliema, en particulier la création d'un centre de chirurgie pédiatrique afin d'améliorer la prise en charge des enfants atteints de malformations nécessitant une intervention médico-chirurgicale spécifique.

A ce jour, il n'existe plus en RDC d'infrastructure de santé adéquate au traitement de pathologies telles que les malformations de naissance ou consécutives à une infection ou un traumatisme.

Le programme CHIRPA vise à pallier ce manque via :

- le réaménagement d'une partie d'un pavillon de la Clinique Ngaliema avec des normes d'hygiène et de sécurité optimales ;
- un apport d'équipements adéquats ;
- la formation du personnel médical et paramédical ;
- un accompagnement à la gestion lors de l'exploitation de l'unité hospitalière réaménagée ;
- une aide financière aux patients les plus démunis pour leur permettre d'accéder aux soins.

### ESPOIR CONGO – LA PRISE EN CHARGE D'UNE CENTAINE D'ORPHELINS DANS LE VILLAGE DE KIKIMI

Les troubles qui ont marqué l'histoire de la RDC dans les années '90 ont concentré une importante population dans et autour de la ville de Kinshasa. Quelque 60% de la population y sont composés d'enfants dont un grand nombre peinent ou errent dans les rues de la capitale, en quête d'espoirs.

C'est dans ce contexte que l'asbl ESPOIR CONGO s'occupe d'une centaine d'enfants orphelins dans le village de Kikimi, à la sortie de Kinshasa en direction de l'aéroport de N'Djili. Le projet a vu le jour sous l'impulsion de l'association allemande Aktive Direkt Hilfe – Aide active directe – en collaboration avec une association congolaise, Sabec.

Clotilde Marie et son mari Gino Dominic VOLPE animent ce projet.



Clotilde VOLPE et, à sa gauche, le pasteur Théophile MUNTUMOSI, directeur de l'école.





**Clotilde Marie VOLPE** : « Notre mission consiste à venir en aide aux enfants défavorisés, surtout orphelins, par la promotion d'un projet 'responsable'. Nous ne voulons pas en effet être un orphelinat au sens strict du terme. Au contraire, nous assistons les familles des enfants orphelins de père et mère pour qu'elles leur offrent un accueil et, en parallèle, nous nous chargeons de leur fournir une scolarisation et une formation de base à certains métiers de l'agriculture et de l'artisanat.

*Aktive Direkt Hilfe est ici propriétaire d'un terrain de 2 hectares. Nous venons d'y construire une école qui va encore s'étendre, et ce avec le concours financier de la BCDC.*

*Notre objectif d'ici 2 à 3 ans est de développer, en parallèle au projet de scolarisation, un projet agricole à même de s'autofinancer. Il est important de donner aux enfants le goût et la satisfaction du travail. A terme, il faut qu'ils puissent subvenir à leurs besoins... et ne pas mendier dans les rues.*

*Les classes vont officiellement commencer en septembre 2011. Il y aura quatre classes primaires au départ. Devraient suivre une classe primaire supplémentaire, une classe maternelle et trois classes du secondaire. Les orphelins sont âgés de 3 mois à 18 ans et nous voulons qu'ils puissent tous être éduqués correctement.*

*Nous travaillons également avec la Coopération belge, elle-même en étroite collaboration avec le ministère congolais de l'Éducation nationale. La Coopération belge organise la formation des enseignants et fait don de manuels scolaires. »*



