



Rapport Annuel FINCA RDC sur le Progrès des principes de Global Compact des Nations Unies

Novembre 2017

Construire l'Avenir Ensemble



MESSAGE DU CEO

A tous les acteurs,

Nous sommes très contents de vous confirmer que FINCA RD Congo SA réaffirme son engagement aux principes de Global Compact des Nations Unies en l'occurrence :

- **Les Droits de l'homme**
- **Les Normes internationales du travail**
- **La Protection de l'environnement et**
- **La Lutte contre la corruption .**

Nous fournissons des efforts d'intégrer les principes de Global Compact des Nations Unies dans toutes nos activités quotidiennes et nous assurons que nous travaillons d'une manière stable depuis que nous avons rejoint la plateforme en novembre 2016.

Ce rapport annuel de communication sur le progrès est pour nous une première, car nous ne sommes membre que depuis peu. Cependant, il retrace notre démarche dans le but d'une amélioration continue de notre intégration dans Global Compact et la mise en pratique de ses principes dans nos stratégies, dans notre culture d'entreprise et nos activités au jour le jour.

Nous avons aussi pris l'engagement de communiquer ces informations à nos partenaires utilisant nos canaux de communication privilégiés pour ce faire.

La vôtre,

Mamie Kalonda
Directrice Générale FINCA R.D.Congo SA





Nom de la société :
FINCA RDC SA

Secteur d'activités :
Finance

Nombre d'employé :
854

Signataire UN Global Compact depuis :
...../...../2017

Person de contact :
Leon C. Nkongolo Buja

Adresse :
1286, Avenue Tombalbaye, Croisement avenue
Colonel Ebeya, avenue Hopital - Gombe, Kinshasa,
RDC

Email: leon.nkongolo@fincadrc.com
Phone: +243 817 003 604



Qui sommes-Nous ?

FINCA RDC SA est une filiale de FINCA Internationale qui se consacre à fournir des services financiers socialement responsables aux entrepreneurs à faible revenu et à leurs communautés.

Nous servons 2 millions de clients dans 20 pays au monde, y compris la RDC. Notre réseau de microfinance est majoritairement détenu par FINCA Internationale, une société sans but lucratif, ainsi que d'autres investisseurs sociaux, dont la Société financière internationale, responsAbility, FMO - la Banque de développement néerlandais, KfW, Triodos et TripleJump.

FINCA RDC SA est un partenaire clé de la RDC dans ses efforts d'améliorer l'inclusion financière, développer le secteur privé, et créer des opportunités pour tous, en particulier là où les emplois sont rares.

FINCA R.D.Congo SA :

- * Est une institution de microfinance réglementée acceptant des dépôts (épargne) et la première Institution de Microfinance dans le pays;
- * Offre une gamme complète de services financiers pour les micro-entreprises et les PME;
- * A grandi d'une base de 5000 clients en 2003 à plus de 450.000 clients fidèles en 2017 ;
- * Est pionnière en RDC dans le développement de l'accès aux services financiers dans les zones éloignées et rurales à travers un réseau d'agents bancaires formés qui opèrent à partir de leurs propres boutiques et commerces.



Ce que nous faisons pour la communauté Congolaise

FINCA AMÉLIORE L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS. Plus de 90% de la population en RDC est financièrement exclue, en majorité les femmes et les jeunes. FINCA fournit non seulement des comptes bancaires, mais une gamme complète de services financiers pratiques, abordables et durables qui sont adaptés aux besoins des gens - de petits prêts à des paiements électroniques à identification biométrique. L'engagement de FINCA aux clients découle de sa mission: réduire la pauvreté grâce à des solutions qui aident les gens à accumuler des actifs, à créer des emplois et améliorer leur niveau de vie de façon durable.

Notre mission

Notre mission est notre raison d'être. Elle est de réduire la pauvreté grâce à des solutions durables qui permettent aux gens d'accumuler des richesses durables, de créer des emplois et d'améliorer leur niveau de vie.

Notre vision

La vision de FINCA est de construire un réseau international d'entreprises durables et viables qui améliorent les niveaux de vie des gens dans le monde entier.



Nos valeurs

Celles en quoi nous croyons, qui façonnent notre culture et influent sur nos actions au jour le jour. Elles se résument de la sorte :

INVESTIR dans le potentiel des personnes
NOURRIR (ENTREtenir) des relations de confiance à long terme
SURPRENDRE et impressionner par notre service
POURSUIVRE la croissance et l'apprentissage
INNOVER et continuellement améliorer
RÉCOMPENSER l'intégrité, la responsabilité et l'engagement
EXCELLER dans ce que nous faisons
SERVIR au-delà de soi.

Droits de l'homme

FINCA R.D.Congo SA, en tant que société a mis en place des procédures qui favorisent un environnement de travail sain en accord avec les droits de l'homme internationaux ainsi que des formations adéquates afin que son personnel soit performant à son poste actuel.

Une brève description de nos procédures

- FINCA a une équipe de ressources humaines assez qualifiée qui se rassure que les droits du personnel aux actionnaires en passant par les partenaires soient respectés et ne souffrent d'aucune violation quelconque. Pour ce faire, des procédures clairement définies sont disponibles dans la librairie publique (intranet accessible à tous) ;
- Nous veillons que chaque employé bénéficie d'une moyenne de 26 jours de congé annuel pour lui permettre un repos réparateur ;
- Les congés de maternité sont accordés à hauteur de six mois et sans impact sur le salaire de la bénéficiaire ;
- Nous entretenons une bonne ambiance au travail ;
- FINCA se rassure que les employés travaillent dans des conditions les plus ergonomiques possibles ;
- Chez FINCA, le salaire moyen est supérieur au SMIG légalement exigé par la loi congolaise ;
- FINCA prend en charge les soins de santé de l'employé et de toute sa famille - *ce qui n'est pas le cas dans certains pays occidentaux* ;
- Nous ne travaillons qu'avec des fournisseurs ou partenaires qui respectent nos principes ;
- Nos crédits sont accordés en respect de nos principes et valeurs : financent des activités qui protègent ou tiennent compte de l'environnement, pas d'activités prohibées par la loi congolaise ;
- L'entreprise plaide également en faveur d'une politique de nettoyage des bureaux où tous les employés doivent garder leur bureau et leur aire de travail propres en tout temps ;
- Nous mettons à disposition un espace repas pour que les employés puissent profiter de leur pause-déjeuner, équipé d'un réfrigérateur et d'une micro-onde ;
- Les employés ont accès au thé et à l'eau potable. Ceux qui sont basés sur le terrain reçoivent une allocation de garde-manger distincte pour leur permettre d'acheter de l'eau potable de bonne qualité ;
- Tous les employés FINCA ont un contrat et la majorité en CDI.

Activités réalisées au cours de l'année

- L'accès internet à tous par une dotation de profil (user) au staff ;
- Recyclage sur comment combattre le feu : manipulation d'extincteur ;
- Recyclage sur l'évacuation du bâtiment en cas d'incendie ;
- Recyclage sur le code d'éthique ;
- Installation d'accès par empreinte digitale aux locaux des services ;
- Recyclage sur la sécurité informatique ;
- Marche de santé pour favoriser la bonne forme et combattre le stress ;
- Redynamisation de nos valeurs à travers des réunions de matin organisées chaque vendredi.

Mesures – Out comes

- Actuellement, 90% du personnel a un user qui lui facilite l'accès aux mails pour améliorer le rendement de son travail, et s'informer sur les procédures via intranet ;
- 546 personnes ont suivi le cours sur l'utilisation des extincteurs en vue de faire face aux incendies.

Activités prévues pour l'année prochaine

- Recyclage des sapeurs-pompiers, combattant du feu ;
- Exercice d'évacuation du bâtiment en cas d'incendie ;
- Match de foot avec tiers partenaires.



Les Normes internationales du travail

Les pratiques de FINCA RD Congo SA sont basées sur des procédures internes qui respectent les lois de la RD Congo et les lois internationales en matière d'emploi et en conformité avec des standards internationaux en la matière. Aussi, nous offrons une égalité de chance à l'embauche sans discrimination de genre, race ou de religion.

FINCA RD Congo s'assure que chaque poste ait une description de ses fonctions (job description).

Nos procédures en la matière

- Notre processus de recrutement est digitalisé, afin de garantir une transparence adéquate et créer un historique qui peut être clairement retracé ;
- Nous avons mis sur pieds une application mobile de formation qui permette d'accéder aux formations en ligne : FINCA Learning Zone ;
- FINCA n'emploie pas des mineurs c'est-à-dire : moins de 18 ans ;
- Nos manuels et procédures définissent clairement les droits des employés, la rémunération et les responsabilités ;
- Nous accordons les heures normales de travail pour les employés FINCA, soit 40 heures de travail par semaine, assorties d'1 heure de pause chaque jour ;
- Nous avons un processus disciplinaire transparent qui donne à l'une ou l'autre partie la liberté de présenter leur grief, avant qu'une décision finale ne soit prise, qu'il s'agisse d'une faute grave ou d'une méconduite générale ;
- Nous avons également une politique de rémunération et d'avantages sociaux où les employés ont droit à certains avantages qui s'ajoutent à leur salaire et à leurs allocations ;

Activités réalisées

- Marche de santé pour la bonne forme et renforcer le lien d'équipe d'une manière amusante ;
- Forum du personnel tenu à Béatrice hôtel afin de rappeler la stratégie de la société au personnel et de lui réaffirmer son engagement ;
- Group WhatsApp pour un partage rapide d'informations entre collaborateur de même groupe, niveau, secteur ou département ;
- Briefing matinal dans le cadre de la vulgarisation de nos valeurs.



Mesures – out comes

- La redynamisation de nos valeurs à travers une tenue régulière des réunions matinales au niveau de branches ;
- La révision / mise à jours des procédures pour augmenter le niveau de contrôle et diminuer sensiblement les risques ;
- Il y a eu 133 employés renvoyés en 2017 pour non-respect de procédures ;
- Changement culturel de l'entreprise en vue d'adopter nos valeurs dans le vécu quotidien du personnel : INSPIRES.

Environnement (Protection de l')

En tant qu'entreprise responsable, nous nous sommes engagés à faire en sorte que nos opérations et nos décisions fassent la promotion de notre entreprise en tant que société respectueuse de l'environnement et d'une société qui adopte des technologies respectueuses de l'environnement dans ses activités.

Nos procédures en la matière

L'automatisation du processus de crédit ;

- Dans le même but, l'automatisation du processus de recrutement ;
- Nous avons disposé des poubelles dans chaque bureau du personnel ;
- Recyclage des matériaux en cas de désaffectation et délocalisation d'une branche ou support ;
- FINCA n'accorde du crédit (prêt) qu'à des entrepreneurs dont les affaires respectent / protègent l'environnement.



Mesures – outcomes

- L'automatisation du processus de crédit a contribué à une diminution sensible de la consommation excessive du papier dans la préparation du dossier ;
- L'automatisation du processus de recrutement a contribué à réduire la consommation du papier ;
- Nous avons contribué d'une certaine manière à réduire l'émission des gaz à effet de serre en réduisant l'utilisation des groupes électrogène au profit des batteries ;
- Le recyclage a permis de réutiliser autrement certains matériaux qui se désintègrent difficilement dans la nature ;
- L'automatisation du processus de recrutement a aussi favorisé l'efficacité, la rapidité, le contrôle et la transparence du processus.

La Corruption (lutte contre)

Le Management de FINCA s'engage à garantir un environnement exempt de corruption.

La corruption est combattue à trois niveaux:

- **Favoriser une culture de conformité** - grâce à une sensibilisation / formation en matière de conformité, à des vérifications de conformité, à des rapports et à des mesures correctives en cas de violation.
- **Éthique** - Le gestionnaire donne le ton en délivrant le message éthique; et
- **Intégrité** - Inscrit dans notre code de conduite et d'autres politiques.

Plus important encore pour l'entreprise est l'engagement de leadership et la tolérance zéro au vice.

Nos Pratiques

o Dans nos procédures figure le code d'éthique où sont clairement définis les interdits/comportements qui mettent à risque l'intégrité de l'employé.

Pour ce faire :

- o Aucun employé ne peut acheter des biens auprès d'un partenaire ou client à un prix en deçà du prix normal sur le marché ;
- o Aucun employé ne recevoir une faveur quelconque ou un rabais inexpliqué d'un fournisseur ou d'un client même si cela est à l'avantage de FINCA ;
- o Les fournisseurs et clients signent les clauses d'anti-corruption dans les contrats qui les lient avec FINCA ;
- o Chaque employé signe les codes d'éthique et de confidentialité à son embauche.



Conformité - cadeau accepté

- Les cadeaux en nature déposés officiellement à la réception sont d'abord déclarés au management puis remis au concerné.
- Des contrôles et audit de conformités sont conduits périodiquement (semestriels) pour s'assurer du respect des procédures en matière de passation de marché, gestion et relations avec les partenaires extérieurs et fournisseurs ;

Le processus suivi par le Comité de Discipline concernant une méconduite des employés :

- Le line Manager - présente le cas ;
- Un représentant des ressources humaines - s'assure que les procédures sont respectées et que toutes les parties sont protégées et entendues équitablement ;
- Un président (un chef de département ou une fonction selon le cas) - modère et prend la décision finale en consultation avec tous les membres du panel ;
- le représentant du HR - prend tous les procès-verbaux - et s'assure que ceux-ci sont signés par tout le monde comme une copie fidèle de la conversation tenue ;
- On consulte l'Audit interne ou toute autre partie selon les cas - pour leurs commentaires d'experts et professionnels ;
- Un enquêteur indépendant (cabinet d'avocat conseil) s'il s'agit d'une affaire de fraude ou de dénonciation ;
- Représentant d'un autre département en tant que membre de l'équipe supplémentaire.

Une brève description de nos processus ou systèmes conformément au cadre de lutte contre la corruption

Nos processus clés tournent autour de la prévention, de la détection et de la réponse. Les principes de ce cadre sont les suivants :

Évaluations des risques

Avoir des ressources et des employés compétents en évaluation des risques, comme les gestionnaires de la conformité, pour effectuer des évaluations régulières afin de déceler les lacunes en matière de contrôle.

Les politiques et les procédures

Élaborer et communiquer des politiques qui traitent de la lutte contre la corruption et de la corruption ainsi que de la fraude et de la méconduite. Par exemple, les politiques de don, la politique sur les conflits d'intérêts, la politique sur l'obligation de rendre compte, les procédures disciplinaires et la politique de gestion des conséquences.

Communication et formation

S'assurer que tous les employés, y compris les fournisseurs clés et les employés sous-traitants, reçoivent l'information sur le Code de conduite et d'éthique. Entreprendre une formation initiale sur toutes les nouvelles normes concernant les politiques et procédures clés en matière d'éthique.

Vérifications nécessaires

Comprend des agents de contrôle qui ont accès aux zones confidentielles, des vérifications des antécédents des nouveaux employés, des visites physiques et des vérifications, au besoin, pour certains agents.

Réponse à la stratégie de réponse et procédures d'enquête

Signaler tout incident aux équipes de fraude et d'enquête et instituer des procédures pertinentes pour les mesures disciplinaires dans les cas où cela est nécessaire.

Activités réalisées

- Signature annuelle du code de bonne conduite par les employés ;
- Vulgarisation du code d'éthique ;
- Passation du test annuel du code d'éthique par tous les employés dont la condition est d'atteindre 80% au moins ;
- Signature des clauses anti-fraude par les fournisseurs à chaque octroi de marché ;
- Vulgarisation du code de bonne conduite dans les réunions matinales hebdomadaires ;
- Nous avons mis à jour plusieurs procédures tendant à la réduction des risques de fraude.

Mesures - out comes

- Réduction de l'impact de la fraude et des fuites de revenus.
- Réduction des délais de résolution des plaintes des clients ;
- Mesures d'éthique et de valeurs; la compagnie a envoyé des lettres d'avertissement aux employés qui ont contrevenu au code de conduite;
- Sensibilisation accrue à la conformité grâce à la vulgarisation massive et passage au test en ligne du code d'éthique ;
- Amélioration des relations avec les fournisseurs grâce aux différentes réunions et initiatives de gouvernance.

Activités prévues pour l'année prochaine

- Signature annuelle de code de bonne conduite par les employés ;
- Information continue des fournisseurs sur les clauses anti-fraude ;
- Passation du test en ligne sur le code d'éthique ;
- Vulgarisation continue sur les nouvelles dispositions de lutte contre la corruption.



Certification Travail à la Qualité à la Convention BID-Paris (Avril 2017)



FINCA visite l'Orphelinat St Joseph Bena Tshibuabua à Mbuji-Mayi (Juin 2017)