

COMMUNICATION ON PROGRESS



WE SUPPORT



DECLARATION DE LA DIRECTION GENERALE

Depuis Septembre 2017, RAWBANK reste très engagée dans sa démarche volontaire visant l'intégration des dix principes du Global Compact des Nations Unies dans sa stratégie, sa culture et ses opérations quotidiennes.

Au travers de cette communication, RAWBANK tient à réaffirmer l'intégration des préoccupations économiques, sociales et environnementales dans sa démarche commerciale et ses relations avec les parties prenantes. Et Donc, RAWBANK place au cœur de ses interactions avec les tiers l'observance des susdits principes répartis dans quatre domaines suivants : droits de l'Homme, Normes de travail, Environnement et la Lutte contre la Corruption.

Ce rapport, que j'ai l'agréable devoir de vous inviter à parcourir, décrit les effets sociaux et environnementaux de l'activité de RAWBANK quant au respect dans les domaines précités.

Comme troisième communication, le présent rapport décrit également les différentes actions posées par RAWBANK et celles qu'elle projette de concrétiser dans l'avenir, notamment :

- Le soutien à l'entrepreneuriat féminin ;
- Le développement du bien-être de ses collaborateurs ;
- Des actions ciblées pour favoriser le développement d'une jeunesse en bonne santé instruite et actrice du développement de la République Démocratique du Congo ;

- La mise en place d'une réflexion sur la gestion interne des déchets ;
- Des différentes actions pour tendre vers la neutralité carbone ;
- La promotion du changement des comportements ;
- Les mesures visant à contrer la propagation de la COVID-19

Pour terminer, RAWBANK renouvelle et réaffirme son engagement et sa détermination à œuvrer davantage en faveur du Global Compact des Nations unies et de la promotion de manière ininterrompue de ses principes.



Mustafa RAWJI
Directeur Général

Rawbank 2025



Sommaire

Rawbank, Opérer de façon durable et responsable pour un Congo grand et fort

● Introduction

- A. Mazhar Rawji, Président du Conseil d'Administration.....4
- B. Isaac Kalala, Directeur Conformité & RSE.....6
- C. Présentation des axes stratégiques.....7

● Rawbank participe à l'émergence d'entreprises solides et dynamiques

- A. Rawbank soutient l'entrepreneuriat et les PME.....8
- B. Témoignage.....8

● La parité au centre du modèle Rawbank

- A. Rawbank s'implique dans l'égalité des sexes et le leadership féminin.....9
- B. Rawbank soutient l'entrepreneuriat féminin.....12
- C. Interview de Joëlle Kabayo, Responsable Segment Lady's First.....14

● Le capital humain, le coeur de Rawbank

- A. Priorité à la formation interne.....15
- B. Une politique sociale proactive à destination des collaborateurs.....16
- C. Dieudonné Nkunzi, Directeur du Capital Humain, partage sa vision.....17

● Rawbank s'investit pour le bien-être de tous et pour l'environnement

- A. La santé et le bien-être au cœur de l'action de Rawbank.....18
- B. Rawbank est soucieuse d'avoir un impact positif sur l'environnement.....19
- C. Rawbank s'engage dans la lutte contre la pandémie de Covid-19.....20
- D. Interview de Mamie Lukusa, Responsable RSE.....22



Introduction

À l'heure où les enjeux sociaux et environnementaux sont au centre des préoccupations et que nous nous interrogeons pour identifier le modèle économique que nous pouvons mettre en place pour favoriser durablement la croissance en Afrique, beaucoup se tournent vers les entreprises pour obtenir des solutions. Le secteur privé est très souvent à l'initiative de mesures de transformations socio-économiques. C'est la situation que nous vivons aujourd'hui en République Démocratique du Congo.

Parce que Rawbank occupe une position de leader du secteur bancaire en RDC, notre ambition est de contribuer significativement à l'émergence du Congo.

Cette contribution ne peut se faire à n'importe quel prix. Elle doit s'inscrire sur le long terme pour créer de la valeur pour tous, nos clients comme des populations locales. Tenir cette position, c'est tout simplement défendre des valeurs de responsabilité d'entreprise.

La démarche RSE de Rawbank se veut construite, cohérente et pertinente afin d'être un puissant levier de performances. Nous savons que la RSE permet efficacité et innovation. Nous œuvrons donc sur des problématiques à fort impact positif pour l'essor du pays : les PME & l'entrepreneuriat, l'autonomisation de la femme et le leadership féminin, et enfin, en interne, le capital humain. Ces enjeux sont au cœur de notre plan stratégique, défini pour la période s'écoulant de 2019 à 2021. Il s'agit également de thématiques sur lesquels

Rawbank est historiquement active et nous pouvons aisément comprendre pourquoi ! Soutenir les PME et l'entrepreneuriat, plus particulièrement l'entrepreneuriat féminin, c'est participer à la création d'emplois, l'émergence de la classe moyenne et à la croissance économique de la RDC. À côté de cela, associer les collaborateurs à notre démarche RSE, veiller à leur bien-être et participer à leur développement professionnel, c'est leur permettre de s'épanouir et cela apporte du sens à leur travail au sein de Rawbank.

Notre engagement responsable s'exprime aussi par l'adhésion officielle au Pacte mondial des Nations Unies (UN Global Compact) et à ses 10 principes. Ces principes qui recouvrent 4 domaines (Droit de l'Homme, normes internationales, environnement et lutte contre la corruption) nous engage tous les jours auprès de nos différentes parties prenantes. Rawbank a également choisi de s'impliquer volontairement dans l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD) et en a retenu 5 plus spécifiquement : l'éradication de la pauvreté, la bonne santé et le bien-être, l'éducation, l'égalité des sexes et la lutte contre les changements climatiques. L'ensemble de nos actions s'inscrivent dans le cadre de référence défini par ces ODD. En somme, plus qu'une déclaration, notre démarche RSE est une manifestation concrète de notre engagement pour la construction d'un Congo grand et fort.





A. Mazhar Rawji, Président du Conseil d'Administration « La RSE est incontournable »

Depuis sa création, le Groupe Rawji se développe et porte les intérêts du plus grand nombre en République Démocratique du Congo. Les intérêts de ses clients d'abord, qu'il sert au quotidien au travers de ses différentes activités, les intérêts des communautés locales également, au sein desquelles le Groupe est implanté, des collaborateurs, ensuite, qu'il emploie dans tout le pays et enfin des partenaires avec lesquels il traite. Et cela fait plus d'un siècle que nous opérons ainsi ! Ce fort ancrage historique en RDC nous positionne comme un acteur de premier plan tant au niveau économique que social.

Avec Rawbank, nous avons initié et perpétons encore cet esprit de partage de richesses. Cela va de pair avec les notions de redevabilité et, par extension, de responsabilité. En effet, le Groupe Rawji et plus particulièrement Rawbank occupent les places qui sont les leurs grâce aux opérateurs économiques qui nous ont accordé leur confiance. Cela apparait donc comme une évidence : pour préserver cette confiance accordée nous nous devons d'agir de façon responsable. Notre responsabilité,

c'est de gagner chaque jour la confiance des clients, des partenaires et de nos différentes parties prenantes (actionnaires, partenaires, clients, communautés locales, régulateur, la planète/environnement, etc...). C'est aussi de préserver l'écosystème dans lequel nous évoluons sans quoi nous risquons de voir notre propre activité périlcliter.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises n'est pas cosmétique mais stratégique. Elle est au cœur des modèles de développement à venir. La RSE est incontournable.

L'ensemble du Conseil d'administration et moi-même avons la conviction que nous devons porter haut et fort le message d'une croissance pérenne et partagée, tant en interne qu'en externe, et que nous devons donner du sens à nos opérations en associant les quelques 1 700 collaborateurs Rawbank. Par l'édition de ce rapport RSE, nous voulons marquer notre volonté d'être une institution financière performante et responsable car Rawbank entend jouer un rôle dans la pérennité de l'économie congolaise.

B. Isaac Kalala, Directeur Conformité & RSE « La RSE a toujours fait partie de l'ADN de Rawbank »

Cela passe par l'identification des attentes de nos parties prenantes, l'impact de nos activités et la maîtrise des risques liés à celles-ci. Notre approche de responsabilité sociétale d'entreprise s'articule autour de deux axes prioritaires : la réalisation de résultats à impact positif durables et la recherche d'efficacité opérationnelle. Pour y parvenir, nous avons intégré dans notre stratégie RSE établie sur 2019-2021, les Objectifs de Développement Durable (ODD) fixés dans le cadre du programme des Nations Unies à horizon 2030. Bien entendu, dans la réalisation de ces ODD, nos efforts se portent sur des objectifs identifiés et liés aux actions de Rawbank, à savoir la lutte en faveur de l'égalité homme-femme, le combat contre la pauvreté à travers la promotion de l'entrepreneuriat et le bien-être de tous, collaborateurs comme populations locales.



Isaac Kalala,
Directeur Conformité & RSE

La RSE a toujours fait partie de l'ADN de Rawbank. Depuis 2002, Rawbank possède sa propre Fondation qui agit principalement en faveur de l'éducation des jeunes générations. Les actions d'alors étaient très orientées sur la réhabilitation d'établissements scolaires et l'approvisionnement de fournitures scolaires. En 2010, nous avons connu un tournant. Rawbank s'est vu octroyer un prêt de la SFI (filiale de la Banque Mondiale) d'un montant total de 7 millions de dollars en vue de renforcer ses capacités de financement. À partir de ce moment-là, la Direction Générale a décidé de mettre en place une politique de gestion des risques environnementaux et sociétaux liés à l'octroi de financements.

S'en est suivi deux projets majeurs qui ont marqué notre engagement responsable. Le premier projet a été mené en partenariat avec le PNUD et une entreprise locale basée à Walungu dans le Sud-Kivu. Il consistait à donner à la population une capacité de prise en charge pour lutter contre la pauvreté. Le principe était simple : 200 entrepreneurs et artisans locaux ont été formés sur les questions de comptabilité et de management. Rawbank, au travers d'une coopérative locale, a accordé un fonds visant à renforcer les capacités financières et accorder des crédits aux entrepreneurs. Certains entrepreneurs ont bénéficié directement de crédits pour lancer leur entreprise, d'autres ont bénéficié d'équipements pour démarrer leur activité de la part de partenaires externes comme Airtel. Ce projet à la dynamique vertueuse a permis de former des entrepreneurs, de construire un marché et de financer une coopérative à travers laquelle des entrepreneurs locaux ont reçu des financements. De plus, les remboursements et les intérêts générés ont permis à la coopérative de croître et aux entrepreneurs de se développer.

Après presque 20 ans d'implication dans une démarche responsable et forts de notre expérience, nous avons la conviction que plus nous sommes nombreux à investir le terrain de la RSE, plus notre impact est fort. Nous souhaitons donc fédérer le plus grand nombre de personnes sur les questions sociales et environnementales. Nous comptons consolider notre position et notre rôle d'acteur du changement. Cela va passer par une présence et une collaboration accrue avec les ONG telles que Global Compact et ONU Femmes. Nous croyons à la force du groupe. Nous connaissons tous ce célèbre adage : « Seul on va plus vite mais ensemble on va plus loin ». Le but est de renforcer notre participation dans les regroupements d'entreprises et travailler davantage dans le secteur bancaire.

Concernant l'environnement, nous voulons aller plus loin et réduire voire annihiler notre empreinte environnementale au travers de projets notables : la gestion des déchets et le puits carbone d'ici 2025. En tant que banque, nous jouons un rôle dans la croissance et la stabilité économique du pays. Mais nous aspirons également, sur le long terme, à ancrer un changement de mentalité quant à la façon du faire du business. Nous désirons également continuer à être précurseur sur des sujets tels que la parité et la promotion de la femme à des fonctions de responsabilité.

Rawbank, chiffres et faits marquants (chiffres 2019)



● 1700 collaborateurs

● 100 points de vente

● 3 axes majeurs

les PME, l'entrepreneuriat féminin et le capital humain

● Membre de UN Global Compact

● 5 ODD prioritaires soutenus

ODD 1 « Zéro pauvreté » ; ODD 3 « Santé et bien-être pour tous » ; ODD 4 « Éducation de qualité » ; ODD 5 « Égalité des sexes » ; ODD 13 « Lutte contre les changements climatiques »



C. Présentation des axes stratégiques

Rawbank agit sur 3 axes prioritaires :

○ **L'entrepreneuriat & les PME**

Rawbank est la première partenaire des petites et moyennes entreprises. Pourvoyeuses d'emplois, elles sont cruciales au développement économique de la RDC.

○ **Le leadership au féminin**

Favoriser le leadership au féminin, c'est promouvoir la lutte contre les discriminations basées sur le genre.

○ **Le capital humain**

Parce que le capital humain est une richesse considérable, Rawbank s'attache à développer le potentiel de ses collaborateurs.

Rawbank a la conviction profonde qu'œuvrer sur ces champs d'actions contribue à la construction de la société congolaise de demain : **plus juste, stable et génératrice d'une croissance durable et partagée.**

I. RAWBANK PARTICIPE À L'ÉMERGENCE D'ENTREPRISES SOLIDES ET DYNAMIQUES

Rawbank propose depuis plusieurs années une offre dédiée PME et entrepreneurs via son activité Commercial Banking. Son engagement auprès de cette population aux besoins très spécifiques est un axe stratégique pour la banque et le pays.

A. Rawbank soutient l'entrepreneuriat et les PME

o Business Edge, le module de formation à destination des chefs entreprises

En tant que premier partenaire des petites et moyennes entreprises, Rawbank apporte bien plus que des produits et services bancaires aux entrepreneurs et chefs d'entreprise. Ces derniers ont des besoins spécifiques en financements et sont peu outillés et formés pour démarrer et pérenniser leurs activités.

Rawbank pallie ce problème avec Business Edge, un module de formation à destination des chefs d'entreprise. Grâce à son partenariat noué avec la SFI (Société Financière Internationale, filiale de la Banque Mondiale), Rawbank est la première institution financière privée à dispenser une formation dédiée aux petites et moyennes entreprises (PME) en Afrique centrale.

Cette formation vise à renforcer les capacités des entrepreneurs, des dirigeants et du personnel des PME, afin de faciliter leur accès au financement et d'améliorer les outils de gestion et les modes de management des entreprises

L'inauguration de ce partenariat traduit l'ambition de Rawbank de contribuer activement à la mise en place de mécanismes appropriés en faveur des PME pour favoriser leur intégration dans le secteur formel. Ce partenariat répond au double objectif de la SFI, à savoir la réduction de la pauvreté et la répartition équitable de la croissance.

Rawbank a des formateurs en interne pour accompagner les PME dans le renforcement des capacités managériales.

Business Edge pour l'essor des PME

- 90% des entreprises en Afrique sont des PME
- Business Edge est né en 2018, du partenariat entre la SFI et Rawbank
- Ce module de formation a été dispensé à plusieurs entreprises

o Orange Corners

Le 21 novembre 2019, Rawbank et d'autres grandes entreprises présentes en RDC – Bralima, Vlisco, DHL et Canal+ pour en citer quelques-unes – se sont associées avec l'ambassade des Pays-Bas pour porter le projet « Orange Corners », un programme d'incubation de start-ups congolaises. Au nombre de 120, ces jeunes pousses congolaises, rigoureusement sélectionnées, seront formées et outillées sur trois ans pour lancer leurs activités. Cet accompagnement s'inscrit dans les actions de RAWBANK qui visent à appuyer le secteur privé congolais. Il représente un double intérêt. Dans un premier temps, cela permet aux jeunes de bénéficier d'un encadrement et d'une formation assurés par l'incubateur local Ingenious City*. Ensuite, cela participe à la création d'une réelle classe moyenne et, par extension, à la lutte contre le chômage.

* Ingenious City est une plateforme d'incubation et un espace co-working qui a pour vocation de réunir, en un seul lieu, tous les acteurs de l'entrepreneuriat de la RDC.

B. Témoignage

o « Mon expérience » : Delphin Bondo Kalengayi, Dirigeant de GRADDIE Sarl (LA GRACE DE DEIU PARMIS NOUS Sarl)

« Dès la création de mon entreprise en janvier 2017, j'ai ouvert un compte Rawbank pour mon activité de commercialisation de carburant et de lubrifiant en station-service.

Avec sa gamme de produits et services financiers mis à la disposition des PME, Rawbank m'a permis, en plus de mon apport personnel, d'asseoir mon entreprise qui compte actuellement 5 stations-service. J'ai pu bénéficier d'avances en compte courant et de crédits pour réaliser mon ambition. En 2020, je compte installer 3 stations-service supplémentaires dans des communes fréquentées de la ville de Kinshasa.

Le premier projet de l'année est en cours et nous pensons le finaliser avant la fin du 1er semestre prochain. Nous avons des contrats de services qui nous permettent de faire exécuter certaines de nos opérations plus facilement.

Rawbank m'accompagne au quotidien non seulement avec ses offres bancaires mais elle fait bien plus encore en prodiguant des conseils en gestion d'entreprise. Ces conseils sont pour moi des clés pour être à même de faire face aux exigences de mes clients et fournisseurs. »

II. LA PARITÉ AU CENTRE DU MODÈLE RAWBANK

Qu'elle soit entrepreneure, chef d'entreprise, salariée ou cadre dirigeant, la femme congolaise joue un rôle majeur dans l'essor de l'économie en RDC. Rawbank l'a bien compris et soutient de façon active l'essor de l'entrepreneuriat et du leadership féminin.

A. Rawbank s'implique dans l'égalité des sexes et le leadership féminin

Chez Rawbank, 1/3 des collaborateurs sont des femmes (soit 594 femmes sur 1737 agents). Elles comptent donc à plus d'un titre au sein de la banque.

Rawbank est depuis longtemps convaincue de l'importance de la parité à tous les niveaux au sein de la banque. C'est la raison pour laquelle Rawbank mène une politique active de promotion des femmes à des postes clés et entend poursuivre ses efforts dans ce sens. Aujourd'hui, deux femmes siègent au Comité de Direction et plusieurs femmes évoluent à des postes de cadre.

ELLES SONT CADRES AU SEIN DE RAWBANK ET PARTAGENT LEUR EXPÉRIENCE...

Tatiana Maresca,
Directrice Logistique et Immobilier



« J'ai rejoint Rawbank en 2009 en tant que Retail manager à Kinshasa, la Direction Générale m'a très vite accordé sa confiance. Concrètement, cela s'est traduit par l'accompagnement dans des formations me permettant d'évoluer et de développer des compétences complémentaires notamment managériales. La place que j'occupe aujourd'hui est un poste stratégique à responsabilité et je ne suis pas certaine que cette opportunité m'aurait été offerte ailleurs. »

Bernie Mangwele Manbongo,
Gérante de l'agence Rawbank à Limete



« J'ai intégré la banque en mai 2002 en tant qu'agent à la caisse en front office. J'ai une formation universitaire. En arrivant chez Rawbank, j'ai eu l'occasion d'être formée sur le métier bancaire. J'ai ensuite évolué dans différents services et occupé plusieurs métiers au sein de la banque avant d'assumer les fonctions qui sont les miennes aujourd'hui. Rawbank continue car nous apprenons tous au-delà des tâches quotidiennes. »

Irène Kaniki,
Gérant de l'agence de Kolwezi



« Je suis licenciée en science économiques de l'université Mohammed V de Rabat, au Maroc. J'ai rejoint Rawbank en juin 2008 en tant que Corporate Officer, J'ai bénéficié de plusieurs formations commerciales et managériales, ce qui a amélioré nos compétences et surtout le support de qualité dans le coaching reçu de la haute direction Rawbank. »

Gisèle Mazengo Elumba,
Adjointe au directeur de Production Bancaire et
responsable des Opérations décentralisées



« J'ai rejoint Rawbank le 1^{er} juin 2002, j'occupais le poste de préposée aux Opérations ; à l'époque le front et back office étaient mélangés. L'encadrement de la hiérarchie, la confiance de l'employeur à nous donner de nouvelles tâches à responsabilité et sans oublier l'assiduité au travail, la volonté et la détermination d'accepter de nouveaux challenge mais aussi et surtout l'aide de Dieu, m'ont permis de progresser. »

Naïma Issawi,
Directrice Performances et Réseau



« J'ai intégré Rawbank en 2005 au poste de Private banking officer et j'ai gravi les échelons pour assumer le poste que j'occupe aujourd'hui J'ai eu le privilège de travailler sous la supervision des cadres ayant plus d'expériences que moi et grâce à leur coaching, j'ai pu améliorer mes capacités managériales.

Je soulignerai ici que dans le cadre de la promotion de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes qui est une des priorités de Rawbank, j'ai eu l'opportunité de franchir des échelles importantes dans un environnement dominé par la gente masculine, où la femme a encore du mal à se créer un chemin.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes qui m'ont soutenue par leur disponibilité et conseils. Je ne saurais pas tous les citer mais je pense particulièrement à messieurs Michel Notebaert, Jean-Pierre Mutuale et Thierry Taeymans qui ont pris des risques en investissant sur moi. Ils m'ont donné l'opportunité de développer mon dynamisme en passant par des formations visant à améliorer mes compétences. »

Véronique Mvindu Panzu,
Responsable des opérations de masse en charge
de la paie



« Je compte parmi les premiers collaborateurs de Rawbank, arrivés en 2002 ! A mon entrée au sein de la banque, j'ai démarré en agence au poste de caissière principale adjointe en charge de la gestion des devises. Ensuite, je suis devenue titulaire. J'ai gravi les échelons pour atteindre la fonction que j'exerce actuellement : responsable des opérations de masse en charge de la paie. Le défi pour moi était de concilier vie professionnelle et personnelle. Rawbank m'a permis d'avoir cet équilibre et de me construire également en tant que personne car il y a un fort esprit d'équipe. C'est important de pouvoir compter sur ses équipes quand on arrive à des niveaux de responsabilité élevés. »

o HeForShe, un engagement pour l'égalité des sexes avec ONU Femmes

Le 6 décembre 2019, les membres du Conseil d'Administration de Rawbank ont signé l'Acte d'engagement de HeForShe portant le sujet des inégalités faites aux femmes au plus haut sommet et faisant de Rawbank, la première institution financière congolaise à devenir signataire.

Avec son adhésion au mouvement HeForShe, Rawbank témoigne de son engagement pour l'égalité des sexes. HeForShe, campagne initiée par ONU Femmes, est une invitation adressée aux hommes pour s'impliquer dans les problématiques rencontrées par les femmes. Ainsi associés, hommes comme femmes travaillent ensemble pour créer des entreprises, fonder des familles et apporter une contribution en retour à leur communauté. Des comportements constructifs tels que la masculinité positive, qui se définit comme la posture des hommes pour un traitement plus juste envers les femmes, sont encouragés. Les hommes constituent une force vive, visible et unie en faveur de l'égalité des sexes.

Consciente que c'est un combat de tous les jours, Rawbank entend aller plus loin dans son implication et engage une démarche proactive. Rawbank a noué un partenariat avec ONU Femmes afin de sensibiliser les collaborateurs sur le sujet des violences faites aux femmes et aux filles. C'est dans ce cadre que s'est tenue le 21 décembre 2019, en collaboration avec ONU Femmes RDC, une journée destinée aux enfants des collaborateurs afin de les sensibiliser sur les discriminations basées sur le genre. En présence de Mme Florence Boloko, Directrice de Cabinet adjoint du Ministère du Genre, Famille et Prévoyance sociale, Mme Esméralda Alabre, partnership and coordination analyst et M. Albert OKITOSOMBA, Secrétaire Général de Rawbank, cette journée a permis aux enfants d'aborder ce thème au travers d'activités adaptées.

INTERVIEW D'AWA NDIAYE SECK, REPRÉSENTANTE ONU FEMMES RDC

- **En quoi l'engagement d'une entreprise telle que Rawbank est significative pour ONU Femmes ?**

Les entreprises sont des moteurs de changement et leurs actions sont essentielles pour atteindre les Objectifs de Développement Durable y compris l'ODD5, qui est la mission de ONU Femmes, l'en-

tité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation économique des femmes.

De par son mandat, ONU femmes travaille en étroite collaboration avec les entreprises dont Rawbank pour une meilleure intégration du genre à tous les niveaux à travers notamment son programme de Principes d'autonomisation des femmes (Women's Empowerment Principles). Les principes d'autonomisation des femmes, « Pour l'entreprise aussi, l'égalité est une bonne affaire », est une initiative commune d'ONU Femmes et du Pacte mondial des Nations Unies (UNGC), élaborée à partir de pratiques commerciales réelles et conçue afin d'aider les entreprises à promouvoir l'égalité des sexes au niveau du leadership, sur le lieu de travail, le marché et au sein de la communauté.

- **Vous accompagnerez Rawbank dans la mise en place effective du mouvement HeforShe en son sein, quels sont vos objectifs ?**

HeforShe est un mouvement de solidarité d'ONU Femmes pour l'égalité des sexes qui encourage les hommes et les garçons à militer et à prendre parti pour les femmes et les filles, à briser les tabous, à s'exprimer et à inciter leur entourage à agir pour promouvoir l'égalité des sexes.

Comme vous le savez, les violences basées sur le genre sont un frein à l'épanouissement des femmes et des filles et au développement communautaire. L'engagement de Rawbank dans la campagne HeforShe poursuit un double objectif : d'une part l'obtention d'un engagement personnel de chaque agent à promouvoir et défendre les droits des femmes au sein de leurs familles et communautés en prenant des actions concrètes par rapport à l'accès des filles à l'éducation, la lutte contre les mariages des enfants, l'accès pour les femmes à des services de santé sexuelle, etc. et d'autre part l'engagement institutionnel de Rawbank à promouvoir les compétences féminines au sein de l'organisation.



Awa Ndiaye Seck,
Représentante d'ONU Femmes en RDC

o Actions et campagnes de sensibilisation internes

En interne, Rawbank mène également de nombreuses initiatives visant à promouvoir la parité et l'égalité des genres auprès des agents et cadres. En octobre 2018, Rawbank a organisé une journée dédiée à la sensibilisation des agents à la lutte contre les violences faites aux femmes au sein de son réseau d'agence. Cette campagne de sensibilisation a permis d'inculquer la culture de l'égalité et le respect des droits de la femme à tous les niveaux. Baptisée « Journée Orange », tous les agents et cadres de la banque, y compris les membres de la Direction arboraient des T-shirt orange avec l'inscription « Stop aux violences faites aux femmes ». Rawbank s'est également engagée dans la lutte contre les violences basées sur le genre en milieu professionnel. Du 28 novembre au 10 décembre 2018, des urnes ont été mises à disposition de tous les agents Rawbank afin qu'ils partagent leurs expériences de violence basées sur le genre auxquelles ils auraient été confrontés en milieu professionnel. Les témoignages anonymes ne citaient ni les noms des victimes, ni ceux des présumés auteurs afin d'encourager les échanges, briser la culture du silence et permettre à la Direction Générale ainsi qu'à la Direction du Capital Humain de mettre fin à toutes formes de violences basées sur le genre au sein de la Banque. Rawbank s'engage ainsi à être l'écoute de ses agents et à veiller à ce que les relations entre ses collaborateurs soient fondées sur le respect et l'égalité des genres.

Rawbank, récompensée pour ses nombreuses actions de soutien à l'autonomisation des femmes de RDC :

- Mars 2019 : Rawbank remporte le trophée RSE de « l'innovation par les femmes pour les femmes » lors de la fête de la femme active organisée en RDC par l'agence Synergy DRC.
- Décembre 2019 : Rawbank obtient le trophée de la meilleure banque de proximité et RSE lors de la deuxième édition du forum organisé par Bank & Investment

B. Rawbank soutient l'entrepreneuriat féminin

o Lady's First fête ses 10 ans

Exclusivement dédié à la femme entrepreneure, le programme Lady's First a été lancé en mars 2010 suite aux accords établis entre la Société Financière Internationale (SFI), filiale de la Banque Mondiale, et Rawbank. Ce programme se concentre sur le renforcement des capacités opérationnelles de la banque en matière d'octroi des prêts aux PME.

Depuis sa création, ce programme accompagne les femmes entrepreneures dans le démarrage et la gestion de leur entreprise mais propose aussi un accompagnement et des formations sur les questions financières et managériales. De plus, les femmes accompagnées bénéficient d'offres bancaires spécifiques, Rawbank leur facilitant l'accès aux financements.

Rawbank a conçu le programme Lady's First pour encourager l'entrepreneuriat féminin et amplifier son impact positif sur l'économie congolaise. De par son rôle dans la cellule familiale qui induit de lourdes responsabilités, la femme congolaise se trouve encore trop souvent exposée à des situations de grande précarité. Cette réalité est d'autant plus criante sur le marché du travail.

2010

Lancement de **Lady's First**.

2012

Création d'espaces dédiés aux femmes entrepreneures à Kinshasa et Lubumbashi.

2013

Le programme Lady's First intègre le Consortium International **GLOBAL BANKING ALLIANCE FOR WOMEN**.

2017

Lancement de la **Carte VISA Lady's First**.

2019

Séances d'informations sur le **Crédit Bail**, produit financier avantageux pour les femmes entrepreneures.

GLOBAL BANKING ALLIANCE FOR WOMEN devient en 2019 le **FINANCIAL ALLIANCE FOR WOMEN**.

« MON EXPÉRIENCE » :

DEUX FEMMES ENTREPRENEURES PARTAGENT LEURS EXPÉRIENCES LADY'S FIRST

Youlia MAWISA NKOMO,

Gérante de la Société Mawisa Consulting SARL

« *Jeune entrepreneure, associée dans un cabinet de conseil en fiscalité et accompagnement en création d'entreprise, j'ai décidé de me lancer à mon propre compte et ai connu des débuts très difficiles*

En 2015, je n'ai démarré qu'avec 150 dollars en poche ! Aujourd'hui, j'emploie huit personnes.

Mes débuts avec Rawbank étaient très timides. Isolée et peu informée, je ne me suis inscrite au programme Lady's First qu'en 2017, soit deux ans après le lancement de mon activité.

Le programme Lady's First m'a beaucoup apporté en peu de temps : via le programme j'ai été inscrite à la première Edition du Forum « Les Héroïnes ». Cet événement a eu un gros impact sur le développement de mon entreprise. Cela m'a permis de rencontrer d'autres femmes entrepreneures, de croire en moi, de découvrir et d'exploiter mes capacités. Surtout cela m'a permis de sortir de mon isolement et de réaliser qu'avec de la persévérance on peut accomplir de grandes choses.

Je suis prête à relever tous les défis ! Je souhaite avoir Rawbank comme partenaire financier pour m'accompagner dans mon développement. »

Chantal HORTENSE ADJOVI,

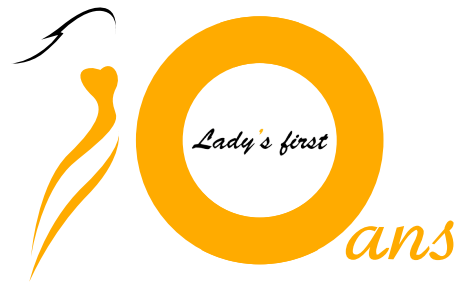
Associée et Administratrice Gérante de la Société Congolaise De Contrôle Technique SARL

« Je suis à la tête de la société Congolaise de Contrôle Technique basée à Kinshasa et possède à ce jour trois succursales établies à Matadi, Kisangani et Bunia. Nous comptons ouvrir dans un avenir proche deux autres succursales dans le Kivu et le Katanga.

Avec le programme de coaching Lady's First, j'ai été capable d'accomplir toutes ces réalisations et de diversifier mes affaires.

Je suis très fière d'appartenir à ce programme qui renforce les compétences des femmes entrepreneures. Les femmes ont une place à prendre dans le monde des affaires, et Lady's First est un programme qui nous arme !

Le programme m'a formé pour m'imposer dans le monde des affaires en RDC - j'ai pu définir de façon claire et concise mes objectifs à travers mon plan d'affaires. Je sais à présent évaluer l'évolution de mon entreprise. En agence Rawbank, je suis également assurée d'une écoute et d'un accompagnement personnalisés. »



LADY'S FIRST EN CHIFFRES

- **10 ans d'existence**
- **20 million de dollars, montant total de crédits accordés entre 2010 et 2019.**
- **Au lancement, 200 ouverture de comptes et 27 crédits accordés**
- **Plus de 1 000 femmes entrepreneures formées depuis 2010**
- **3 000 comptes ouverts dont 2/3 sont très actifs à ce jour**

o Les Héroïnes

En 2019, Rawbank est devenue partenaire de la première rencontre Les Héroïnes organisée par Jeune Afrique Media Group. Cette première édition s'est tenue à Kinshasa. Ce rendez-vous, qui se veut annuel, est une plateforme pour la jeune génération de femmes cadres appelées à être les dirigeantes de demain. Elle offre la possibilité d'échanger et partager les bonnes pratiques afin d'affirmer son leadership en milieu professionnel. Pour cette première, Rawbank a sponsorisé la participation de 20 clientes dont 4 ont eu l'opportunité d'être panélistes. Cette prise de parole a permis le partage de leur expérience et d'être à leur tour source d'inspiration pour les participantes.

En devenant partenaire sur ce type d'évènement, la banque rappelle son engagement sur la question de l'égalité des sexes et sa volonté de participer à l'atteinte de l'ODD 5 tout en mettant en lumière les profils des femmes qu'elle accompagne dans la durée. La plateforme RAWLADIES est un mouvement interne rassemblant toutes les femmes de la banque et dédié au renforcement des capacités professionnelles de celles-ci. Créée en 2014, elle a pour but l'organisation d'activités relatives à la promotion de la femme salariée chez Rawbank et encourage l'implication active des femmes dans des activités impactant la vision, les valeurs et les missions de Rawbank.

C. Interview de Joëlle Kabayo, Responsable Segment Lady's First



o Quel bilan faites-vous de ces 10 années passées avec le programme Lady's First ?

La décennie passée était placée nécessairement sous le signe du développement. Pour lancer et établir le programme dans la durée, il a fallu passer par plusieurs étapes. Nous avons concentré nos efforts sur le partage de la vision et la communication sur le programme. Comme pour tout nouveau projet, il est important d'embarquer les publics pour susciter l'adhésion surtout sur un sujet porteur tel que l'autonomisation de la femme. Le pari est réussi ! Bien entendu, il y a des axes d'amélioration mais nous sommes sur la bonne voie. Nous avons créé des produits et services dédiés, des plateformes d'expression et de réseautage ; nous avons dispensé des formations pour équiper ces femmes enthousiastes et ambitieuses. Il y a fort à parier que dans les prochaines années nous assisterons à la parité dans l'entrepreneuriat et beaucoup d'autres pans de la société.

o Justement que souhaitez-vous à ce programme pour les 10 ans à venir ?

La prochaine décennie sera marquée par l'engagement avec un grand « E », du moins je le souhaite. D'abord, l'engagement continu et sans faille de Rawbank envers ces femmes entrepreneures pugnaces

et désireuses de se déterminer malgré les obstacles qui se présentent face à elles. Ensuite, cela sera l'engagement de ces mêmes femmes congolaises et aussi, à leurs côtés, des hommes décidés à travailler ensemble pour le développement économique du pays. Je souhaite donc que les formations dispensées fournissent non seulement les clés de réussite pour chacune des entrepreneures formées mais aussi des réponses inclusives. J'ai la conviction profonde que l'une des conditions nécessaires à l'émergence des PME dirigées par des femmes, c'est aussi la sensibilisation des hommes, décideurs des secteurs public et privé, pour encourager l'entrepreneuriat féminin. Enfin, j'espère que nous renforcerons les collaborations que nous avons actuellement, à l'instar de celle du forum « Les Héroïnes » nous avons accompagné en tant que sponsor officiel que nous en établirons d'autres tout aussi riches et passionnantes.

o Comment envisagez-vous la place de la femme en RDC dans les années à venir ?

La femme congolaise sort progressivement de l'ombre. Elle gagne en reconnaissance dans l'espace public et on lui attribue d'autres rôles que ceux qui lui sont traditionnellement dévolus. Bien sûr, nous n'assistons pas ici à une révolution sociale mais plutôt à une transition progressive vers un modèle de femme congolaise qui s'estime et s'approprie le droit à l'autodétermination. Je pense que le travail que nous faisons aujourd'hui avec Lady's First a des effets positifs à plusieurs niveaux. Premièrement, ce programme permet aux femmes cheffes d'entreprise de se révéler à elles-mêmes et de découvrir leur potentiel. Nous contribuons également d'un point de vue sociétal, à lever les freins socio-culturels. Par exemple, ce n'est que très récemment que le Code de la famille a été modifié pour permettre aux femmes mariées d'ouvrir un compte bancaire sans l'autorisation préalable de leur mari. Enfin, nous apprenons aux participantes Lady's First à se construire un réseau, à s'entourer de professionnels pour la réussite de leur entreprise et à travailler ensemble entre femmes. C'est une grande force d'être des femmes qui s'entraident ! Je crois sincèrement que nous cheminons lentement vers une parité dans l'entrepreneuriat mais aussi dans d'autres pans de la société.

Lady's first

III. LE CAPITAL HUMAIN, LE CŒUR DE RAWBANK

Rawbank, c'est avant tout des hommes et des femmes motivés, enthousiastes et désireux d'évoluer et de réussir collectivement afin de se maintenir à l'avant-garde du secteur bancaire en RDC. C'est la raison pour laquelle Rawbank porte une attention toute particulière au développement et au bien-être de ses collaborateurs.

A. Priorité à la formation interne

Rawbank a à cœur d'aider chaque membre du personnel à acquérir les compétences qui permettent une maîtrise optimale de ses missions. Par cet accompagnement, Rawbank répond à ses besoins actuels et futurs mais aussi aux besoins des collaborateurs en quête de construire un parcours professionnel solide dans un ou plusieurs métiers bancaires, sans omettre les objectifs stratégiques de la banque.

Pour le personnel de Rawbank, il s'agit dans un premier temps de mettre à jour les connaissances puis dans un second temps de renforcer les compétences techniques, comportementales et/ou managériales au gré des évolutions de la banque et de son environnement.

Créée en août 2010, l'Académie Rawbank est le centre de formation dédié aux collaborateurs Rawbank ayant pour vocation de :

- Former les nouveaux engagés, en particulier les étudiants, aux métiers de la Banque ;
- Renforcer les compétences techniques et/ou managériales des collaborateurs par le biais d'actions de formation en vue d'optimiser les performances dans leur fonction actuelle et en vue de responsabilités futures ;
- Aligner les activités de formation à la stratégie de développement des activités de la banque.

Dans cette démarche, l'Académie Rawbank collabore étroitement avec des établissements d'enseignement supérieur et des centres de formation de renom tels que l'Institut des Techniques Bancaires (ITB), Centre de la Formation de la Profession Bancaire de Paris (CFPB), Frankfurt School et l'Université de Liège. Ces formations permettent aux collaborateurs d'obtenir des certifications diplômantes. Avec l'Académie, Rawbank poursuit donc 3 objectifs :

- Améliorer l'accès à la formation continue pour tous ;
- Formaliser et standardiser les conditions d'avancement en grade pour tous ;

- Contribuer au renforcement de l'égalité des genres et des chances pour l'accession aux postes de responsabilité.

o Faits marquants et chiffres clés

Depuis sa création, la banque n'a cessé de recruter de nouveaux collaborateurs. Pour nombre d'entre eux, il s'agit d'une première expérience professionnelle dont il faut maîtriser les rouages pour une bonne prise de fonction.

Pour d'autres plus expérimentés, il s'agit d'intégrer une nouvelle organisation voire de s'adapter à de nouvelles manières de faire, et d'intérioriser la méthode Rawbank fondée sur la rapidité, la rigueur et le respect.

Pour garantir des cours de formation de qualité et conforme aux pratiques de Rawbank, l'Académie forme des formateurs qui sont des collaborateurs identifiés comme experts dans leur domaine. Ces formateurs constituent un « pool d'experts Rawbank » aisément mobilisables pour dispenser des formations au sein de l'Académie.

ACADÉMIE RAWBANK EN CHIFFRES

10 ans d'existence

3 884 personnes formées

**23 040 heures de formation
données en 2019**

**3 nouvelles salles de formation
opérationnelles en mars 2020**

**21 personnes formées pour
devenir formateurs Académie
Rawbank**

**13 participants à la formation
RSE établie en partenariat avec
la BAD**

o **Présentation du parcours d'un collaborateur**

Tout nouveau collaborateur suit obligatoirement une formation au sein de l'Académie dès son arrivée. Cette formation revient sur les processus et procédures bancaires appliqués chez Rawbank ainsi que la déontologie et les valeurs de tout Rawbanker.

Tout au long de son parcours chez Rawbank, le collaborateur est suivi par un gestionnaire de carrière avec qui il effectue un point d'étape tous les deux ans. A la demande du manager ou à sa propre initiative, le collaborateur peut demander une formation complémentaire afin de monter en compétence.

Rawbank est une banque qui tient au principe de continuité de l'activité au sein de ses agences. C'est la raison pour laquelle elle forme des gérants d'agence de réserve qui, rattachés à aucune agence, sont amenés à prendre la direction d'une agence en cas de vacance soudaine d'un poste de gérant. Ces collaborateurs formés assurent l'intérim des gérants lors de congés ou de toute indisponibilité et sont donc opérationnels immédiatement.

La Direction du Capital Humain mène également une politique proactive d'identification de hauts potentiels. Cette politique est conduite pour accompagner les hauts potentiels dans leur évolution de carrière. Ainsi identifiés, ces collaborateurs suivent des formations diplômantes dans les grandes écoles partenaires de Rawbank.

B. Une politique sociale proactive à destination des collaborateurs

o **Une couverture sociale généralisée**

En République Démocratique du Congo, la sécurité sociale pour les salariés du secteur privé est faible. Seuls les fonctionnaires et les employés de quelques entreprises du secteur formel sont concernés par les prestations d'une couverture sociale. Rawbank figure parmi les entreprises pionnières à proposer une couverture sociale à l'ensemble de ses collaborateurs. Cette protection sociale couvre les remboursements des soins médicaux et autres frais avancés par le collaborateur.

o **Comité Hygiène et Sécurité**

Le Comité Hygiène, Sécurité, d'Hygiène, Embellissement et Santé (CSHEST) a pour mission de concevoir et de mettre en œuvre la politique de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles au sein de Rawbank.

A ce titre, le Comité veille à l'application des dispositions légales concernant les conditions d'hygiène et de sécurité sur le lieu de travail. Il mène par ailleurs des recherches pour poursuivre l'amélioration des conditions d'hygiène, de sécurité et de santé au travail. Cela a permis, entre autres, l'aménagement d'installations ergonomiques au sein du siège et des agences. La sécurité et l'hygiène sont des enjeux d'une grande importance. C'est la raison pour laquelle le CSHEST a été élargi à toutes les agences de Kinshasa, de Lubumbashi et à celles employant au moins 20 agents en 2016.

La formation du personnel intervient à tous les niveaux. Ainsi, le CSHEST offre des formations en matière de sécurité et d'hygiène et développe, de manière permanente, de nouvelles méthodes de prévention.

Enfin, le Comité intervient dans le cadre d'accidents du travail, en amont en prenant les mesures nécessaires pour prévenir leur survenance, puis en aval, en constituant une délégation qui se rend immédiatement sur les lieux de l'accident lorsqu'il a lieu.

o **Journées de sensibilisation et de dépistage**

Rawbank organise régulièrement des journées de sensibilisation afin d'informer ses collaborateurs des risques encourus par différentes maladies (VIH/Sida, cancer, paludisme). C'est dans cette optique que sont organisées également des campagnes de dépistage.

Le Comité des Rawladies ainsi que l'ONG DollySarahMunlemvo ont organisé ensemble une grande campagne de sensibilisation et de dépistage sur les cancers du sein et du col de l'utérus auprès des employées de toutes les agences Rawbank de Kinshasa. Grâce à l'appui de divers cliniques et hôpitaux partenaires, des tests de dépistage ont eu lieu au sein de cliniques mobiles. Dr Sarah Nehema de l'ONG DollySarahMunlemvo a par ailleurs animé trois conférences de sensibilisation à Kinshasa, Lubumbashi et Matadi.

Le volontarisme et l'enthousiasme des Rawladies a fait de cette campagne un véritable succès :

- 56 examens de dépistage du cancer du sein
- 79 examens pour le cancer du col utérin ont été réalisés.

C. Dieudonné NKUNZI, Directeur du Capital Humain, partage sa vision



ilités et nous travaillons à ce qu'elles soient plus nombreuses dans les organes de direction. Ce travail, je le fais déjà dans mes propres équipes où les services de recrutement et de gestion de carrière sont dirigés par des femmes. Diriger par l'exemple, c'est aussi une de mes exigences. »

« Au sein de Rawbank, la Direction du Capital Humain est un sanctuaire à la croisée de toutes les directions. Le poste que j'occupe est une fonction très vivante et enrichissante. Quoi de plus naturel quand l'humain est au cœur de toutes les attentions de cette direction !

Le dynamisme de Rawbank vient en premier lieu de la diversité. Nous comptons près d'une dizaine de nationalités issues des quatre coins du monde ! Cette multiculturalité est une richesse car elle vient nourrir le fonctionnement des équipes. Chacun de par son parcours, apporte son regard et ses compétences. Ce partage d'expérience est bénéfique et étoffe nos bonnes pratiques à tous les niveaux.

Autre facteur de dynamisme, c'est la proximité. Je ne conçois pas ma fonction sans dialogue et transparence : ma porte est toujours ouverte. Je crois aux principes de management participatif. De cette façon, tout ce que nous mettons en œuvre est réellement un projet d'équipe porté par tous. De ce fait, les réussites sont collectives. Ma réussite est celle de mes collaborateurs et la réussite de mes collaborateurs est la mienne. Nous gagnons ensemble, nous construisons ensemble ! Cela ne veut pas dire que nous ne savons pas reconnaître les efforts individuels. Chez Rawbank, nous appliquons un système d'évolution de carrière basé sur la méritocratie. Toute personne occupe son poste parce qu'elle en a les compétences et qu'elle le mérite.

Le dialogue c'est aussi accepter le débat. Au sein de Rawbank, nous favorisons aussi le dialogue social avec les instances de représentation syndicale. Les échanges permettent d'améliorer les conditions de vie des collaborateurs.

Enfin, je suis fier de diriger la Direction du Capital Humain dans une banque qui emploie 1 700 collaborateurs et dont les 1/3 sont des femmes. Nous tenons au principe de la parité. Les femmes assument de plus en plus des fonctions à responsab-

IV. RAWBANK S'INVESTIT POUR LE BIEN-ÊTRE DE TOUS ET POUR L'ENVIRONNEMENT

Soucieuse de son impact sur la santé des populations et sur l'environnement, Rawbank s'investit pour le bien être de nous. Nous menons tous les efforts pour contribuer au bien-être physique et mental des congolais et congolaises qui font la force de la RDC. En toutes circonstances, la préservation de leur santé est notre priorité.

A. La santé et le bien-être au cœur de l'action de Rawbank

La responsabilité sociétale de Rawbank se manifeste également à travers des initiatives qui contribuent directement au bien-être des populations. Ainsi, tout au long de l'année, la banque co-construit avec des partenaires locaux des actions ciblées pour favoriser le développement d'une jeunesse en bonne santé, instruite, et actrice du développement de la RDC.

Soucieuses d'un avenir meilleur pour les enfants, et convaincues qu'il est essentiel d'assurer la santé et l'accès à l'éducation de tous pour que les enfants puissent contribuer demain au développement de la République Démocratique du Congo, les équipes Rawbank accompagnent ceux qui s'engagent dans cette voie.

- **Accompagner les systèmes de santé**

Afin de permettre aux organismes sanitaires d'avoir accès à des ressources suffisantes de sang, Rawbank met en place plusieurs campagnes de sensibilisation interne sur le sujet. Mobilisés, les collaborateurs des sites de Mbuji-Mayi, Bunia et Kisang ont participé en 2019 à des campagnes de dons du sang organisées au sein des agences. En 2017, les collaboratrices engagées dans le programme RAW-LADIES se sont impliquées encore plus fortement en initiant une campagne dénommée « Récolte de poches de sang en faveur des drépanocytaires » qui a permis de récolter plusieurs centaines de poches, distribuées par la suite à différents sites hospitaliers.

- **Former la jeunesse congolaise, un engagement sur plusieurs niveaux**

Dans le cadre de ses actions pour l'émergence de la jeunesse congolaise, Rawbank et la Fondation Rawji ont permis la réhabilitation du complexe scolaire Masanjoli à Kinshasa et participé à l'organisation d'une compétition sportive dédiée à la jeunesse, Éclat Charity Club.

Lors de cette manifestation, pour permettre aux participants d'aborder la rentrée dans les meilleures conditions, la banque a procédé à la distribution à la fin de la rencontre, de kits de matériels scolaires aux

jeunes joueurs. Le choix d'un tournoi sportif n'est pas anodin : le sport est également au centre de l'action RSE interne qui propose des événements sportifs tout au long de l'année aux salariés afin de participer à leur bien-être.

En septembre, l'institution bancaire a lancé sa campagne dénommée "Rentrée scolaire RAWBANK". A cette occasion, les équipes Rawbank ont distribué des kits scolaires aux enfants défavorisés encadrés par l'ASBL Yhuman de Kinshasa. Enfin, Schoolap, plateforme offrant un accès numérique à l'intégralité du système éducatif congolais, a bénéficié d'un support financier de lancement qui a permis au jeune entrepreneur local, Pascal Kanik, de développer les premiers contenus de formation.

S'engager pour un accès pour tous à l'éducation, c'est aussi s'impliquer particulièrement pour les populations fragiles. Fort de cette conviction, Rawbank a contribué en février à une action conjointe avec le Lions Club Lipopo qui a permis la réhabilitation d'un centre de formation pour jeunes aveugles, Innave Grace. Le choix de ses partenaires est construit avec attention : le souci de la durabilité de l'impact des actions d'accompagnement de la banque est au cœur du processus de sélection.

L'atteinte du quatrième Objectif de Développement Durable demande de mobiliser des moyens importants. Cette conviction, parce qu'elle est portée par l'ensemble des collaborateurs, se traduit par différentes actions de solidarité visant à réunir des fonds et biens en nature ensuite redistribués aux populations dans le besoin. Ainsi, une campagne initiée dans le cadre de la journée de la femme a été étendue à l'intégralité du mois de mars 2019. Tout le réseau Rawbank, du Conseil d'Administration aux employés d'agence y a participé, sous la forme de dons numériques ou matériels ayant permis de réunir 10 000 dollars américains. Les populations vulnérables des cinq zones commerciales de la banque (Kinshasa, Kananga, Mbandaka, Bunia et Matadi) ont ainsi directement bénéficié de l'engagement des collaborateurs de la banque.

En prime, cette année, Rawbank s'est engagée à accompagner financièrement les travaux de l'Université de Beni, à fournir des ordinateurs pour faciliter l'apprentissage des métiers du numérique et à octroyer des bourses via la Fondation Rawji aux

lauréats de l'établissement. Dans cette lignée, les frais académiques des meilleurs étudiants de l'Université Mapon de Kindu sont également pris en charge par la banque.

Enfin, Rawbank a choisi un dernier levier pour permettre aux enfants congolais, de tous milieux sociaux, d'évoluer dans un cadre scolaire permettant leur épanouissement. Véritable fléau, le harcèlement scolaire pousse trop d'enfants à désertier les classes. Au sein de l'école mais aussi poursuivi en dehors de l'enceinte des établissements scolaires, il se caractérise par une violence répétée qui peut être verbale, physique et psychologique. Convaincue qu'il faut rendre les enfants acteurs de la lutte contre le harcèlement, en décembre 2019, la Banque a organisé une conférence à destination de plus de 250 enfants de collaborateurs Rawbank au sein de la salle de cinéma CINEBUZZ.

Cette journée dédiée à la dénonciation des divers types de violence a réuni plusieurs acteurs influents sur le sujet comme Mme. Chantal Yelu Mulop, Conseillère Spéciale du Chef de l'État en charge de la jeunesse et de la lutte contre les violences faites à la femme et Mme. Chantal Lomeya, ministre d'État du Genre, Famille et Enfant. Organisée autour d'une projection, cette journée s'est aussi conclue par la distribution de documentation dédiée aux différents intervenants.

B. Rawbank est soucieuse d'avoir un impact positif sur l'environnement

La maîtrise de notre empreinte environnementale est une des composantes de la démarche RSE de Rawbank. Cette volonté, portée par les collaborateurs comme le top-management, se matérialise par la mise en place d'une réflexion sur la gestion interne des déchets, de différentes actions pour tendre vers la neutralité carbone, mais également la promotion du changement des comportements.

• Réduction de l'empreinte de Rawbank

Rawbank a mis en place un projet de réduction de l'empreinte de son activité. Cette démarche se construit sur plusieurs dimensions.

La banque a mis en place une gestion optimisée de ses déchets qui, à travers un système de tri et de recyclage, permet d'éviter le gaspillage de matières réutilisables et de réduire ainsi le volume de déchets à traiter et le volume d'émission de gaz à effet de serre.

Le nouvel immeuble abritant le siège de Rawbank, l'Atrium, est un bâtiment intelligent doté d'un système de gestion optimisé de la consommation d'électricité et d'eau courante qui permet d'éviter le gaspillage.

Ces actions, afin de faciliter la mise en place de bonnes pratiques pouvant être reproduites dans d'autres cercles, sont accompagnées de sessions de sensibilisation aux enjeux climatiques auprès des différents collaborateurs.

• Neutralisation des émissions carbonées

La Banque, acteur de la qualité de vie du peuple congolais, est impliquée dans la lutte contre les changements climatiques. Ainsi, Rawbank prend des mesures pour tendre vers la neutralisation des émissions carbone du pays en s'impliquant notamment en 2019 dans le projet "1 milliard d'arbres pour le climat 2023".

Lors d'une journée d'action, les collaborateurs Rawbank accompagnés du DG ont ainsi été invités à procéder à une activité de semis de graines dans une pépinière. Ce projet de reboisement national préconisé par la communauté scientifique, vise à améliorer la captation de CO2 et ainsi lutter contre le réchauffement climatique.

Cette mobilisation envoie un signal fort : Rawbank montre la voie aux différentes entreprises nationales comme à ses collaborateurs sur les leviers d'amélioration de la gestion des émissions carbonées. Cette implication sur les sujets environnementaux s'intègre dans l'atteinte des 5 Objectifs de Développement Durable sur lesquels Rawbank a choisi de se focaliser pour l'année 2019.

Afin de réduire ses émissions de gaz à effet de serre et d'accéder à un crédit carbone, Rawbank a par ailleurs élaboré le projet Raw Forêt. Pour atteindre l'objectif « zéro émission » à l'horizon 2025, la Banque procèdera à la création d'un parc forestier de 30 hectares situé près de la commune de Nsele à Kinshasa. Le site accueillera des infrastructures de loisir et divers équipements sportifs (restaurants, chalets, bungalow, salle de conférence, terrain de foot, de tennis et de basketball), au sein desquels les femmes des villages environnants seront impliquées. Cela permettra la création d'emplois pérennes et le renforcement de l'autonomisation des femmes issues de milieux ruraux. Le projet Raw Forêt participera également à l'éducation environnementale et écologique des communautés locales, auprès desquelles d'importants travaux de sensibilisation seront menés.

En interne, des politiques environnementales ont également été mises en place pour transformer les modes de travail des collaborateurs avec notamment la promotion d'une politique "paper less", construite autour d'un recours croissant à la dématérialisation, à la digitalisation et l'automatisation de processus comme les archives de l'entreprise.

En parallèle, à travers des politiques d'accompagnement au changement, les collaborateurs sont incités à repenser leur recours à l'impression. Ce changement se construit au fil de journées de sensibilisation, comme la semaine de l'environnement avec le thème "Rapprocher les gens de la nature", tenue en juin. A cette occasion, les collaborateurs ont été invités à découvrir les pratiques de covoiturage, à réfléchir sur leur usage du robinet et à échanger plus généralement sur des bonnes pratiques au quotidien.

Le 3 juillet, à l'occasion de la « Journée Mondiale sans sacs plastiques », une réunion de sensibilisation sur la consommation de plastique non réutilisable a été organisée en interne, à l'issue de laquelle chaque participant s'est vu distribuer un sac shopping réutilisable.

La période estivale est considérée chez Rawbank comme une opportunité pour former les collaborateurs sur ces sujets. Ainsi, en 2019, de mi-juillet à août, une campagne de sensibilisation et de formation sur la gestion des déchets biodégradables et leur transformation a été organisée en partenariat avec l'ONG Jeunesse Verte.

Toujours dans cette démarche de réduction de l'impact environnemental, les choix d'équipements et solutions informatiques sont élaborés pour améliorer la performance énergétique de la firme et enrichir sa politique de Green IT.

o Rawbank soutient la protection animale

Rawbank apporte un soutien financier aux activités du Parc Marin des Mangroves dans la province du Kongo Central. La Banque intervient ainsi dans la lutte contre la déforestation, la pollution, le braconnage ou encore l'envahissement du parc par spoliation des terres.

Rawbank a par ailleurs initié le Projet Léopards, visant à assurer la protection des léopards en RDC. La banque entend ainsi octroyer des bourses d'études aux étudiants menant des recherches relatives à la diversité animale et plus particulièrement aux léopards de RDC. La Banque apportera par ailleurs également un soutien financier à divers parcs animaliers nationaux.

C. Rawbank s'engage dans la lutte contre la pandémie de Covid-19

Convaincue que la lutte contre la pandémie de Covid-19 nécessite la mobilisation du plus grand nombre, Rawbank s'est engagée aux côtés du Gouvernement de la République Démocratique du Congo pour en limiter la propagation.

Dès le début de la pandémie, nous avons suivi de près l'évolution de la situation sanitaire en RDC avec comme ultime priorité la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs. Nous avons renforcé notre dispositif de sécurité et avons pris toutes les mesures nécessaires pour limiter la propagation du virus Covid-19. Nos 1 700 employés ont ainsi pu demeurer au service de nos clients dans des conditions sanitaires optimales.

- Rawbank a relayé les mesures de protection essentielles contre le Covid-19 préconisées par le gouvernement de la RDC (gestes barrières) ainsi que la conduite à adopter en cas d'apparition de symptômes.
- Dès le 04 mars, à l'arrivée en agence les agents de sécurité Rawbank ont procédé à la prise de température des clients et collaborateurs, ainsi qu'à la distribution de gel hydro-alcoolique (photo de la prise température en agence).





- Les entrées de visiteurs ont également été régulées. Les agences n'accueillaient pas plus de 20 personnes simultanément et des indications au sol ont garanti une distance d'un mètre entre chaque client, tel que recommandé par les autorités sanitaires.
- Les horaires de toutes les agences Rawbank ont été aménagés : elles étaient ouvertes au public de 8h30 à 14h30 du lundi au vendredi et de 9h à 12h le samedi (exceptés quelques guichets avancés ayant des horaires décalés).
- Un call center, joignable gratuitement était à disposition pour conseiller les clients de Rawbank et assurer un suivi en direct des opérations en cours à distance. (De 10h à 16h)
- Notre réseau de distribution automatique de billets est resté opérationnel 24h sur 24 et 7 jours sur 7.
- Nous avons fortement encouragé l'utilisation d'outils digitaux tels qu'IllicoCash, notre application de banque à distance permettant la réalisation de transfert d'argent et la gestion de comptes bancaires ou encore Rawbank-Online, plateforme de banque en ligne permettant notamment d'effectuer des transferts internationaux et le paiement en masse des salaires. Ces deux outils sont demeurés pleinement accessibles tout au long de la pandémie.

Durant la pandémie, la solidarité avec les populations congolaises affectées par le virus Covid-19 a plus que jamais été au cœur de nos préoccupations. Nous nous sommes mobilisés afin de soutenir les efforts du gouvernement et des autorités nationales dans la lutte contre la propagation du virus.

- Rawbank a procédé à la distribution de flacons de gel hydro-alcooliques et de savons à nos clients au sein de l'ensemble des agences de notre réseau afin de les encourager au respect des gestes barrières. Des masques et des gels hydro-alcooliques ont également été distribués aux populations de population de la commune de Selembao.
- Nous avons fait des dons de matériel médical afin d'apporter notre soutien aux patients atteints du Covid-19 aux hôpitaux de la province du Katanga, à l'hôpital Saint Joseph de Limete, aux hôpitaux CMK, Cinquantenaire et Mokole ainsi qu'aux cliniques universitaires de Kinshasa. Ces dons comprenaient des thermomètres à laser, des bombonnes d'oxygène, des machines d'assistance respiratoire et des aspirateurs.

- Nous avons également fourni des denrées alimentaires, des masques ainsi que deux machines d'assistance respiratoire aux hôpitaux de la province du Katanga en collaboration avec le Gouvernement Provincial.
- Nous avons mis à disposition du bourgmestre de Limete des aliments tels que du riz, de la farine de maïs et des bidons d'huile à destination des foyers de démunis du quartier de Ndanu afin de permettre aux populations les plus vulnérables d'accéder à des vivres sans avoir à quitter leur domicile.
- Nous sommes ravis d'avoir pu participer au rapatriement de ressortissants congolais bloqués à Dubaï sous le patronage de Son Excellence Le Président de la République Felix Antoine Tshisekedi Tshilombo et de Son Altesse Royale Sheikh Mohammed Bin Zayed Al Nayan. Les 22 et 23 avril 2020, deux vols affrétés par la compagnie aérienne Air Arabia ont transporté près de 350 passagers ayant pu rejoindre leurs proches.

Parce que nous sommes convaincus qu'en agissant collectivement notre impact est plus grand, Rawbank a participé, le 16 juin 2020, à la vingtième édition du sommet des leaders d'UN Global Compact. Première entreprise congolaise à prendre la parole lors d'un sommet annuel organisé par UNGC New York, nous avons partagé aux 5000 intervenants les différentes actions mises en place depuis le début de la crise. En toute transparence, nous avons détaillé les contraintes, économiques et sociétales, avec lesquelles nous avons dû composer pour élaborer notre stratégie d'atténuation de l'impact de la crise sur nos activités. Mais surtout, nous avons partagé nos bonnes pratiques et démontré qu'en mettant notre démarche de responsabilité sociétale au cœur des prises de décision, nous sommes plus efficaces.

Depuis sa création, Rawbank s'est toujours mobilisé pour être au service de la population de la République Démocratique du Congo. Nous portons la conviction que lors de crises comme celle-ci, la responsabilité sociale des entreprises prend tout son sens et revêt de l'importance la plus cruciale.



INTERVIEW DE MAMIE LUKUSA, RESPONSABLE RSE



• Comment la crise a-t-elle affecté la banque ?

RAWBANK est l'une des plus grandes banques commerciales implantée en RDC.

Il faut souligner ici que la RDC compte plus de 84.000.000 d'habitants, et sa capitale Kinshasa regorge +/- 14% de la population du pays soit 12.000.000 d'habitants.

Le premier cas positif a été enregistré au début du mois de mars et la progression a été assez rapide. La ville de Kinshasa est la zone la plus affectée par le COVID-19 (90% des cas de contamination de tout le pays) et la commune de Gombe, qui est le centre d'affaires de Kinshasa, était en confinement durant plus de 4 mois car étant l'un des épicentres de cette pandémie.

Rawbank compte près de 100 points de vente à travers le pays, dont 15% de son réseau d'agences se trouvent dans le centre d'affaires de la Gombe. Le siège social qui est le centre de décision se situe également dans la Gombe.

Ces points de vente ainsi que le siège social ont dû être fermés durant toute la période du confinement, entraînant ainsi pour la banque un manque à gagner, car aucune transaction ne pouvait s'effectuer dans ces agences, sans oublier l'impossibilité pour près de 40% de l'effectif de la banque d'accéder à leur poste de travail. D'où une contrainte économique (qui veut qu'on réduise les charges à cause de la chute des revenus pour survivre à la crise) ainsi qu'une contrainte au niveau de la responsabilité sociétale de la banque (qui veut que l'on tienne compte du bien-être social des employés)

Le plan de gestion de crise de Rawbank a pris en compte ces 2 contraintes en essayant de répondre à la problématique suivante : « comment garantir la continuité de la productivité de la banque tout en tenant compte de sa responsabilité sociétale »

- **Quelle stratégie la banque a-t-elle adoptée ?**

Rawbank a mis en place une stratégie d'atténuation qui a permis d'amortir l'impact de la crise sur ses activités. Cette stratégie s'est basée sur les deux contraintes (économique et sociétale) dont j'ai fait mention plus haut.

Pour pallier à ces contraintes, Rawbank a eu recours à 2 éléments à savoir la densité de son réseau d'agences et la technologie

Sur le plan économique, la densité du réseau d'agence de Rawbank nous a permis de rediriger rapidement les clients de Gombe vers les autres agences du réseau, leur offrant ainsi une prise en charge de qualité comme d'accoutumée, permettant ainsi au chiffre d'affaires de continuer à tourner et combler le manque à gagner.

Sur le plan le plan social, la réaffectation des agents des points de vente fermés vers les autres agences du réseau a permis d'une part d'assurer la continuité des activités de la banque, et d'autre part, de résoudre un problème social des employés en sauvegardant leurs emplois. Ce mouvement des agents a eu pour effet direct le renforcement des normes de santé et sécurité au travail pour éviter tout risque des contaminations des agents.

Du point de vue technologique; sur le plan économique, l'orientation de nos clients vers les solutions digitales leur a permis de continuer de bénéficier de tous les avantages tout en réduisant leurs déplacements ; permettant ainsi aux clients d'être rapprochés de la banque tout en restant chez eux. Nous pouvons dire que notre clientèle a continué d'être efficacement servie et est globalement satisfaite

Sur le plan social, la mise en télétravail des agents qui n'ont pas pu être réaffectés dans les agences, a permis d'assurer la continuité des activités de la banque et de préserver certains emplois.

La stratégie mise en place par la banque a donc permis d'atténuer l'impact de la crise sur ses activités sur le plan économique et social en préservant les emplois de l'ensemble de son personnel. En effet, nous sommes l'une des rares entreprises congolaises à avoir réalisé un score de zéro perte d'emploi à ce jour.

A noter que Rawbank est l'un de plus gros employeur en RDC avec 1700 emplois directs, 1400 emplois indirects sans compter les agents de sécurité.

Notre engagement RSE et notre adhésion au global compact nous a permis de mieux cerner les enjeux de responsabilité sociétale dans toute prise de décision en balançant les contraintes économiques aux

enjeux de notre engagement RSE et de les intégrer dans notre stratégie de lutte contre le COVID.





“
**EN AGISSANT
COLLECTIVEMENT
NOTRE IMPACT EST
PLUS GRAND !!!**



RAWBANK



is my bank.

Address : 66 avenue Colonel Lukusa, Gombe, Kinshasa
République Démocratique du Congo.

Phonne : +243 99 60 16 300
Website : www.rawbank.com

