

# Mission DIFO-3 (2020-38) Bujumbura - BURUNDI

## Elaboration d'un Plan de Continuité des Activités (PCA)

### Présentation de l'entreprise

DIFO S.A. est une société anonyme créée en 2010 et agréée par la BRB (Banque de la République du Burundi) sous la 2<sup>ème</sup> catégorie (en qualité d'Etablissement de Microfinance) et dont l'objectif principal est de fournir des services bancaires de qualité facilement accessibles aux petites et moyennes entreprises, aux différents groupes économiques et à la population à faible revenu.

Actuellement, DIFO S.A. fournit des services financiers et non financiers à plus de 13.000 clients et ménages défavorisés du Burundi en mettant l'accent sur les ménages à faibles revenus, sans actifs, travaillant dans le secteur informel (et/ou rural) pour améliorer leur niveau de vie. En plus de tous ces services financiers, il se concentre également sur leurs développements social, éducatif et de compétence.

DIFO et Ex-Change-Expertise sont partenaires depuis 2014 ; la présente mission étant la troisième. Les deux missions précédentes se sont déroulées à Bujumbura en janvier 2014 et juin 2017.

### Présentation de la mission

La mission fait suite à la demande de DIFO, formulée en septembre 2020, pour une assistance à la rédaction d'un plan de continuité des activités (PCA) ; les résultats attendus étant :

- la conformité à la réglementation (le plan de continuité des activités est un document réglementaire)
- la production d'un plan de continuité des activités qui tient compte des différents risques inhérents à l'activité de la microfinance
- un guide et outil pour la vulgarisation du document au sein des acteurs internes

Vu les mesures sanitaires et les restrictions de voyage dues au Covid 19 et tenant compte de la nature de l'assistance demandée, il a été convenu que cette mission pouvait se dérouler à distance.

A cette fin, des échanges d'informations et des réunions en téléconférence se sont tenues de fin septembre 2020 à fin février 2021.

### Résultats de la mission

Un plan de continuité d'activité (PCA) est un ensemble de mesures visant à assurer, selon divers scénarios de risques (y compris face à des chocs extrêmes) la poursuite des activités essentielles de l'entreprise, éventuellement de façon temporaire, en mode dégradé, puis la reprise planifiée des activités.

Le plan élaboré par l'expert en collaboration avec le management comporte les éléments suivants :

- Identification d'une vingtaine de scénarios de crise majeure avec évaluation de la fréquence, de l'impact et du niveau actuel de maîtrise du risque et proposition de mesures complémentaires de réduction du risque
- Identification des activités essentielles avec évaluation de la durée maximale d'interruption admissible (DMIA) et des ressources strictement nécessaires
- Identification des ressources critiques avec identification des ressources redondantes ou alternatives ainsi que des procédures de secours
- Constitution d'une cellule de crise avec procédures de déclenchement et de gestion de crise
- Définition d'un plan d'action portant sur les mesures à mettre en place afin de ramener le niveau de risque à un niveau compatible avec les exigences de continuité
- Définition d'un tableau de bord de suivi de l'évolution du plan et des tests des solutions de secours
- Présentation destinée à la sensibilisation et à la formation des différents acteurs du plan

### Evaluation de la mission par le bénéficiaire

Les résultats de la mission sont pertinents et adaptés à l'institution quant aux risques importants préalablement identifiés, aux solutions proposés ainsi qu'à la méthodologie et aux outils transmis pour la gestion et la mise à jour progressive du PCA.

Ils nous permettent aussi de nous mettre en conformité à la réglementation (document exigé par le régulateur) et d'améliorer le système de contrôle interne et les capacités des ressources humaines.

**Mars 2021**

**Rédac. : P. B.**