

PROFESSIONNELS DU SECTEUR FINANCIER

DIRIGEANTS
CADRES DIRIGEANTS
MANAGERS



FPM
Forum Professionnel des Professions du Secteur Financier

PROGRAMME DE FORMATIONS 2018



▶ QUATRE CERTIFICATS

- COMMUNICATION ET MARKETING AU SERVICE DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES
- MANAGEMENT ET LEADERSHIP
- GESTION DES RISQUES
- PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES

▶ FORMATIONS SPÉCIFIQUES

- RESSOURCES HUMAINES: ELABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE RENFORCEMENT DU PERSONNEL
- GOUVERNANCE ET STRATÉGIES DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES
- PROGRAMME NATIONAL D'ÉDUCATION FINANCIÈRE
- FORMATION DES FORMATEURS EN AGENCY BANKING (en partenariat avec MICROSAVE)



Sommaire

Mot du Directeur général du FPM ASBL	3
Contexte et objectifs	4
Approche et Méthodologie	5
Contenu du programme de formation 2018	6
Quatre certificats	
Communication et marketing des institutions financières	7
Management et leadership pour des résultats efficaces	9
Risk Mangement	11
Produits et services financiers numériques	13
Deux nouveaux modules spécifiques	
Ressources humaines : Elaborer et mettre en oeuvre un plan de renforcement du personnel	15
Gouvernance et stratégies des institutions financières	18
Le Programme National d'Education Financière (PNEF)	20
Profil des formateurs	21
Annexe 1 : Modalités d'inscription	22
Annexe 2 : Formulaire de demande d'inscription	23
Annexe 3 : Pen-portraits de nos experts-formateurs	24
Calendrier de formation	31
Sites de formation	33
Coût de participation	34

Mot du Directeur général du FPM ASBL



Chers responsables des institutions financières,

De prime abord, je voudrais remercier l'ensemble de nos collaborateurs pour la confiance au FPM durant toutes les années antérieures et pour cette année 2018.

Le FPM s'est donné pour mission de favoriser l'inclusion financière en RDC en appuyant techniquement et financièrement les institutions financières qui ciblent en particulier les Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) et les populations actives à faibles revenus.

Depuis l'année 2012, le FPM ASBL, à travers son programme d'assistance technique transversal, met à votre disposition chaque année un programme de formation certifiant en vue de renforcer les capacités de vos cadres et agents ; l'un des objectifs poursuivis étant de créer un vivier de ressources humaines compétentes afin de construire un noyau d'institutions solides et durables permettant d'avoir au moins une institution forte dans chaque province de la RDC.

Pour cette année 2018, le programme de formation que nous vous présentons va porter sur de nouveaux

thèmes et une nouvelle approche. Il vise la diffusion des meilleures pratiques et l'appui spécifique à la réalisation de vos plans de formation, car le FPM tient à participer au relèvement du niveau de connaissance et de compétence des fonctions essentielles à la bonne gestion des institutions financières.

Le programme de formation 2018 du FPM compte :

- **Quatre certificats composés chacun de quatre modules au choix** : (1) *Communication et marketing des institutions financières*, (2) *Management et leadership*, (3) *Produits et services financiers numériques*, et (4) *Gestion des risques*.
- **Deux nouveaux modules spécifiques** : (1) *Gouvernance et stratégies d'entreprise (appliquées aux institutions financières)* et (2) *Ressources humaines (Elaborer et mettre en œuvre un plan de renforcement du personnel)*
- **Programme National de l'Éducation Financière (PNEF)**.
- **Formation des formateurs en Agency banking**

Le programme sera animé par des experts formateurs nationaux et internationaux, et s'adresse aux cadres et agents des institutions financières et des cabinets de consultance en finance inclusive à tous les niveaux (directeurs généraux, directeurs et responsables de département, cadres intermédiaires et agents exécutifs, etc.),

Ce programme de formation sera organisé dans différentes villes notamment Kinshasa, Lubumbashi, Goma, Bukavu, Kisangani, Kikwit pour la période allant de mai à septembre 2018.

Pour ce faire, nous vous invitons à vous inscrire à nos différentes formations et nous nous ferons un plaisir à vous accueillir.

Nous vous souhaitons plein succès pour ce programme de formation 2018 et vous remercions pour votre aimable attention.

1 Contexte et objectifs

Depuis 2012, le FPM ASBL organise des programmes certifiants de formation dont le but principal est de favoriser l'émergence de ressources humaines compétentes et outillées pour exercer avec professionnalisme les métiers essentiels au bon fonctionnement des institutions au niveau du secteur de financement des MPME en RD Congo.

De façon spécifique, il s'agit, par ce programme de formation du FPM ASBL, de (d') :

- Assurer la formation des participants selon les meilleures pratiques en finance en fonction de leur profil métier.
- Faciliter le partage des expériences suivant les objectifs de chaque certificat.



2 Approche et Méthodologie

Afin de prendre en compte les besoins liés au niveau du développement des institutions financières et de la technicité de leurs opérations, la mise en œuvre du programme de formation tient compte des aspects suivants :

- **Certification par métier** : pour la constitution d'un pool de personnes compétentes dans différents domaines de gestion des institutions financières.
- **Diffusion de meilleures pratiques** : pour relever le niveau de connaissances et de compétences des fonctions essentielles à la bonne gestion des institutions financières.
- **Appui particulier à la réalisation des plans de formation des institutions financières** : par institution ou en groupe d'institutions, cet appui consiste à mettre en place des modules de formations provenant des besoins des plans de formations internes de chaque institution financière. Le choix des institutions bénéficiaires de cette approche de formation sera fait sur base des critères définis par le FPM ASBL. Les actions de formation qui vont bénéficier de l'appui du FPM ASBL doivent provenir des plans de formation des institutions financières élaborés et validés par elles. Sans plan de formation cet appui ne pourrait se réaliser.

Le programme de formation du FPM ASBL se fonde sur une pédagogie pratique, reposant sur des mises en situation professionnelle comportant :

1. **Des exercices et des cas pratiques** : exercices pratiques permettant de résoudre des cas réels rencontrés dans la vie d'entreprise et de valider les concepts appris. Chaque participant identifiera (avec son superviseur) une problématique précise au sein de son institution sur laquelle il devra trouver des solutions grâce aux compétences acquises lors de la formation ;
2. **Un partage d'expériences** : promotion des échanges entre les participants sur leurs pratiques professionnelles, les difficultés et contraintes rencontrées et les solutions apportées. Cette partie est complétée par un « work shop » à la fin de chaque certificat.
3. **Des mises en situation** : exercices de simulation sous forme de jeu de rôle entre les participants à partir de situations inspirées du contexte professionnel.

Les conditions d'accès au programme de formation sont les suivantes:

- Être une institution financière basée en RDC
- Les formations sont en général payantes bien que le FPM ASBL prend en charge une grande partie de frais (entre 70% et 80%)
- Les horaires de cours pour les managers seront adaptés à leur emploi du temps.

3 Contenu du programme de formation 2018

A travers ce programme, le FPM ASBL met à la disposition du secteur financier des formations adaptées à leurs besoins. Chaque participant pourra développer des compétences spécifiques pour améliorer l'exercice de ses tâches au quotidien. Les cours sont dispensés pendant une semaine chaque mois à raison de 6 à 8 h par jour.

Le programme de formation comprend :

Quatre certificats composés de quatre modules chacun notamment :

1. Communication et marketing au service des institutions financières
2. Management et leadership
3. Gestion des risques
4. Produits et services financiers numériques

Deux modules spécifiques notamment :

1. Ressources humaines : Elaborer et mettre en œuvre un plan de renforcement du personnel
2. Gouvernance et stratégie des institutions financières

La duplication du Programme national de l'éducation financière (PNEF)

Formation des formateurs en Agency banking



Quatre certificats



1. Communication et marketing des institutions financières

Cette formation est une opportunité pour les participants d'approfondir leurs connaissances en matière de choix des stratégies marketing adaptées, leur permettant non seulement de satisfaire et fidéliser la clientèle, mais aussi être viable et pérenne.

Objectif général : comprendre et connaître les besoins de la clientèle, adapter le discours marketing en vue de répondre à ses besoins et, ainsi renforcer et pérenniser la communication de l'institution en gardant le client au centre de l'activité.

Objectifs spécifiques par module

Service à la clientèle : principes fondamentaux pour un service de qualité

- comprendre les principes fondamentaux de communication institutionnelle
- Apprendre la valeur de l'interaction positive, les techniques et méthodes en relations humaines, afin d'améliorer la qualité du service à la clientèle ;
- Connaître et appliquer les principes et règles clés d'un service à la clientèle de qualité ;
- Prendre conscience de sa contribution individuelle à l'amélioration de la qualité de service

Management commercial: techniques de vente et actions marketing

- Découvrir les meilleures pratiques de gestion des ventes et de relation avec les clients afin d'assurer la croissance de l'institution ;
- Définir les enjeux et les objectifs de la prévision des ventes ;
- Connaître et utiliser les différentes méthodes de prévision des ventes ;
- Améliorer la prévision de vos ventes par des méthodes opérationnelles.

Fidélisation des clients : assurer le suivi de la satisfaction et le renforcement de la relation client

- Mettre en place les outils et mécanismes pour optimiser la satisfaction du client ;
- Analyser les attentes des clients et lever les blocages à la bonne gestion de la relation-client ;
- Comprendre les enjeux et intégrer la dimension « capital client » dans sa mission quotidienne ;
- Mesurer les enjeux qualitatifs et quantitatifs de la qualité du service rendu au client.

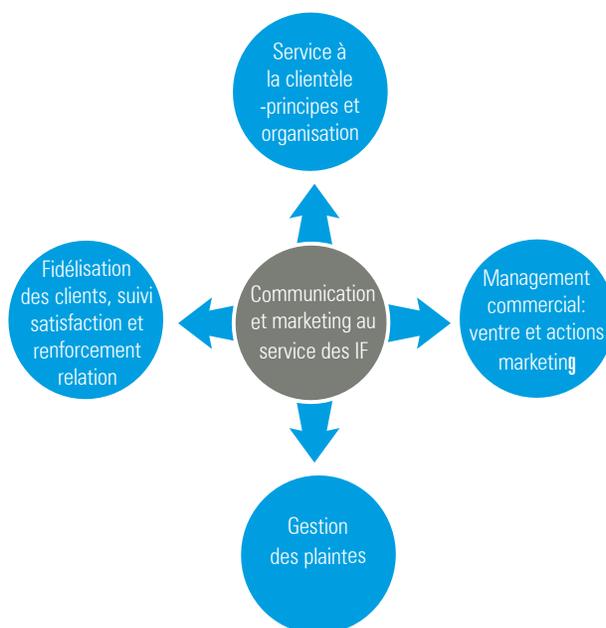
Outils et méthodes pour une meilleure gestion des plaintes

- Concevoir et identifier les principes, outils, contraintes de conception d'un mécanisme de gestion des plaintes ;
- Connaître et s'adapter aux différents types de clients et aux différentes formes de plaintes ;
- Mettre en place des actions d'amélioration suite à la formulation d'une plainte, d'une réclamation d'un client sur le produit ou le service ;
- Présenter la démarche de mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes

Cible :

- Directeurs commerciaux
- Responsables clientèles
- Chargés de communication
- Cadres impliqués dans la commercialisation et le développement des produits et services financiers

Sites : Kinshasa et Lubumbashi





2. Management et leadership pour des résultats efficaces

Ce cours est conçu en vue de permettre aux cadres et dirigeants des institutions financières de mener à bien leur politique de gestion et de renforcer ou repenser le style de leadership.

Objectif général : développer les compétences managériales et les talents de leader, apprendre comment obtenir de meilleurs résultats collectifs, fédérer les collaborateurs autour des objectifs communs.

Objectifs spécifiques par module

Leadership et gestion des ressources humaines

- Développer les compétences de vos leaders et maximiser le rendement de vos employés, afin d'accroître la performance de votre entreprise ;
- Viser l'excellence dans la direction des hommes, des équipes et des projets en donnant les clés pour développer le leadership et les outils pour le management opérationnel ainsi que le management de proximité.

Making Microfinance Work 1 (MMW1)

- Elargir la compréhension des diverses fonctions qui concourent à la performance des IMF ;
- Fournir un portefeuille d'outils pour aider les gestionnaires à améliorer la performance de leur département, de leur filiale ou de leur institution ;
- Stimuler le partage d'expériences et de stratégies pour faire face aux défis qui se posent actuellement ;
- Affronter les gestionnaires à des expériences venant d'autres parties du monde et inspirer une réflexion innovante sur ce qui serait adaptable à un environnement local particulier.

Leadership et innovations : pour relever les défis de la finance inclusive

- Doter les participants des outils nécessaires afin de le positionner en leader de l'innovation au service de la finance inclusive ;
- Favoriser la diffusion de ces innovations au sein des équipes

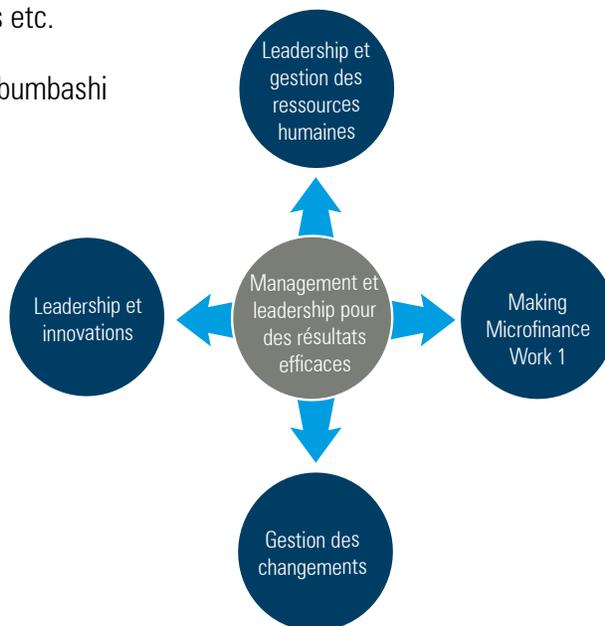
Gestion des changements

- Adopter une approche plus constructive et positive du changement ;
- Utiliser les outils appropriés pour contribuer de façon efficace à un processus de changement ;
- Mieux comprendre et mieux faire face à la dimension émotionnelle du changement

Cible :

- Directeurs généraux et adjoints
- Directeurs des opérations
- Managers des projets
- Responsables de département
- Auditeurs internes etc.

Sites : Kinshasa et Lubumbashi





3. Risk Management

Le risque est inhérent à la prestation de services financiers. Il est donc important pour les institutions financières de mettre en place une approche systématique de gestion des risques. Cette formation permet aux participants d'approfondir leur compréhension en matière de gestion de risques auxquels sont exposées les institutions.

Objectif général : Ce cours donne les outils nécessaires de mesures des risques et de conception des stratégies appropriées permettant la prévention, la détection et la réduction des risques.

Objectifs spécifiques par module

Introduction à la gestion des risques

- Relever le niveau de connaissance des participants sur le concept de risque ;
- Permettre aux institutions de s'assurer qu'elles connaissent et comprennent les risques auxquels elles sont exposées ;
- Donner une vue d'ensemble des concepts fondamentaux de la nature du risque et à sa gestion.

Gérer les risques de crédit

- Enseigner aux participants la cartographie du risque de crédit ainsi que des différents moyens de mitigation ;
- Approfondir les connaissances sur les différentes étapes du processus de crédit ;
- Former les participants sur les différentes procédures : Crédit et Recouvrement ;
- Donner les précisions sur les processus liés à chaque activité crédit.

Gérer les risques financiers et opérationnels

- Connaître et maîtriser les outils de la gestion financière et opérationnelle ;
- Présenter les notions clés et cerner le cadre réglementaire lié à la gestion de ces risques ;
- Percevoir les limites et difficultés de mise en œuvre des outils et concepts traités, trouver des réponses adaptées aux cas étudiés ;
- Mettre en place un dispositif de gestion des risques opérationnels et en connaître les étapes et objectifs.

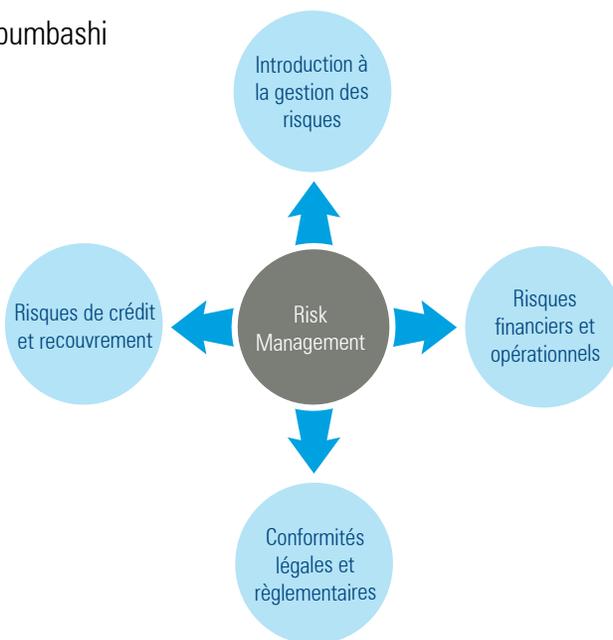
Conformités légales et réglementaires des institutions financières

- Se doter des outils pour répondre aux questions de conformité et de non-conformité ;
- Prévenir les défaillances en mettant en place une supervision axée sur la mesure des risques etc.

Cible :

- Gestionnaires et analystes de crédit
- Superviseur de crédit
- Directeurs des opérations
- Agents de crédit et de recouvrement
- Directeurs financiers

Sites : Kinshasa et Lubumbashi





4. Produits et services financiers numériques

De nombreux déploiements de services financiers digitaux peinent à se développer par manque d'appropriation du produit par les clients (taux élevés d'inactivité des clients enregistrés et une utilisation faible des services). L'offre de services financiers digitaux nécessite non seulement un bon produit et un excellent canal de distribution, mais aussi une bonne stratégie marketing. Ce cours cible les institutions qui ont besoin de définir une stratégie marketing ou qui cherchent à accroître l'usage de leurs produits et services.

Objectif général: Cette formation présente les méthodes d'optimisation de la stratégie d'utilisation des services financiers numériques facilitant la prise de décisions opérationnelles pour servir efficacement le marché de masse.

Objectifs spécifiques par module

Introduction à la finance digitale

- Présenter les concepts fondamentaux de la finance digitale et montrer le rôle des institutions financières dans l'accès à la finance digitale.

Développement des produits financiers numériques innovants pour les utilisateurs

- Apprendre un processus systématique pour le développement de produits innovants, incluant études de marchés et études comportementales ;
- Comprendre les facteurs influençant les décisions en matière de gestion financière des clients ;
- Concevoir des produits qui répondent aux besoins et préférences des clients

Nouvelle approche d'agents bancaires : opportunité

- Comparer les avantages et les inconvénients liés à l'utilisation d'un réseau d'agents tiers par rapport à la construction de votre propre réseau et choisir une stratégie de réseau d'agents ;
- Décrire les étapes de la construction d'un partenariat avec un tiers qui possède déjà un réseau d'agents (un opérateur de réseau mobile) ;
- Préparer et concevoir des éléments importants de votre stratégie de réseau d'agents ;
- Relever les principaux défis dans le domaine de la construction et de la gestion des partenariats pour les réseaux d'agents, etc.

Marketing de la finance digitale

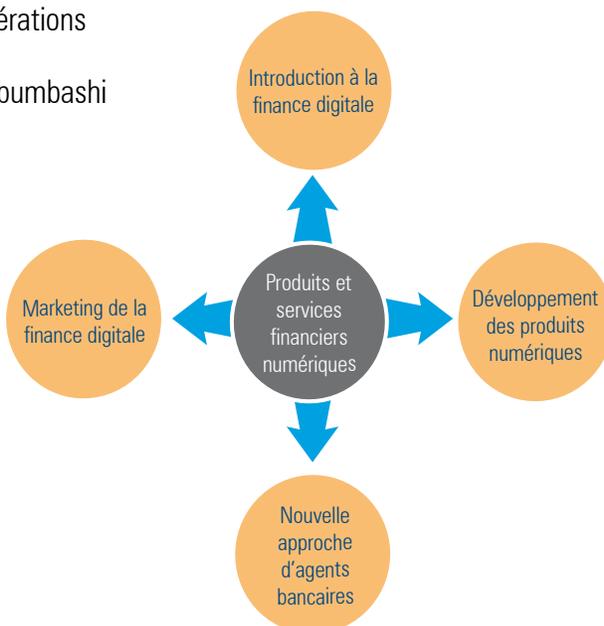
Proposer des approches concrètes et des outils pratiques pour :

- Elaborer la stratégie marketing des institutions financières ;
- Planifier et opérationnaliser la stratégie produits pour le lancement ou l'optimisation de la finance numérique ;
- Concevoir et opérationnaliser des activités de marketing tactique pour répondre à des besoins ponctuels.

Cible :

- Gestionnaires et praticiens des institutions financières,
- Responsables de réseau
- Responsables des produits
- Directeurs des opérations

Sites : Kinshasa et Lubumbashi



Deux nouveaux modules spécifiques



1. Ressources humaines : Elaborer et mettre en œuvre un plan de renforcement du personnel

La dimension humaine joue un rôle critique dans l'offre des services financiers. Pourtant, nombreuses sont les entreprises qui ne consacrent assez des ressources au développement du personnel. Un personnel compétent est une richesse pour l'institution et une clé de la réussite de ses activités.

Objectif général : mettre en place des politiques et pratiques qui incitent la formation du personnel afin d'atteindre les objectifs stratégiques de l'institution.

Objectifs spécifiques par module

Formation des formateurs sur l'andragogie (formation des adultes)

A la fin de la formation, les participants auront acquis les connaissances nécessaires pour :

- Préparer des rencontres de groupe et favoriser des apprentissages significatifs en fonction des besoins du milieu de travail ;
- Mettre en pratique les méthodes et les techniques d'enseignement reconnus dans le domaine de la formation professionnelle ;
- Comprendre leur rôle et leurs responsabilités en lien avec la formation et l'accompagnement ;
- Devenir des acteurs-clé afin de susciter l'apprentissage continu au sein de leur organisation.

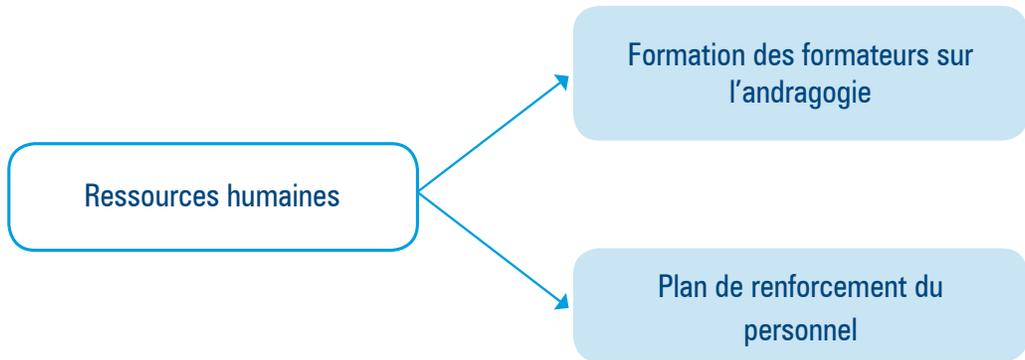
Plan de renforcement du personnel : identifier les besoins en formation et accompagner le programme de formation interne

- Fournir à l'institution un personnel efficace afin de mener à bien sa mission ;
- Utiliser des systèmes et outils afin de réunir : bon nombre de personnes intègres et compétents, au bon endroit et en temps voulu ;
- Élaborer et mettre en œuvre un processus d'identification des besoins en formation ;
- Préparer, piloter et suivre le plan de formation au bénéfice des institutions financières.

Cible visée :

- Chargés de formation
- Directeurs des RH
- Responsables de réseau
- Responsables des opérations
- Formateurs indépendants

Site : Kinshasa





2. Gouvernance et stratégies des institutions financières

A travers cette formation, les participants seront à mesure d'évaluer les organes de gouvernance, en déduire les forces et faiblesses et mettre en place des mécanismes solides pour optimiser leur système de gouvernance ; ainsi parvenir aux fins souhaitées.

Objectif général : Cette formation vise l'amélioration de la gouvernance des institutions financières en se focalisant sur la mise en place d'un système stratégique de gestion et de développement financier.



Objectifs spécifiques par module :

- Gouvernance des institutions financières

L'objectif spécifique consiste à doter les cadres des institutions financières d'outils de pilotage de la gouvernance afin de :

- Identifier les spécificités de la gouvernance selon les statuts juridiques;
- Comprendre les rôles et responsabilités des organes de gouvernance et autres parties prenantes (employés, partenaires techniques et financiers, autorité de tutelle, etc.);
- Comprendre les outils et les approches de diagnostic de la gouvernance ;
- Analyser les modalités de la gouvernance à travers les mécanismes de la prise de décision;
- Identifier et prévenir les risques spécifiques liés à la gouvernance;

- Stratégies de croissance et positionnement

Le module vise à préparer les participants à la supervision du processus de management stratégique (élaboration de la stratégie et gestion stratégique). Il se concentrera notamment sur l'élaboration du diagnostic stratégique, l'identification des options stratégiques, l'analyse des défis opérationnels majeurs, la formulation des objectifs stratégiques, leur mise en œuvre et le suivi de l'atteinte des résultats et la gestion dynamique du plan stratégique. De manière spécifique, il s'agira :

- D'identifier les outils et les approches pour
 - réaliser un diagnostic stratégique ;
 - analyser l'environnement (interne et externe) et ses dynamiques ;
 - analyser le marché cible et définir un positionnement adapté ;
 - identifier les options stratégiques et les défis y afférents
 - développer une stratégie adaptée et définir les objectifs de croissance ;
 - Comprendre les mécanismes de mise en œuvre de la stratégie et de suivi de l'atteinte des objectifs;
- Analyser différents modèles de croissance adaptable aux institutions financières (études de cas);
- Analyser les outils d'une gestion dynamique du plan stratégique (adaptation continue).

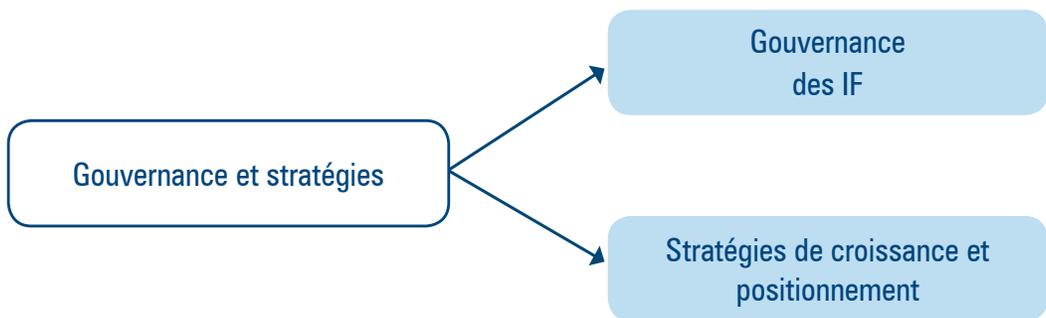
Cible visée : Directeurs généraux,

- Directeurs commerciaux, des opérations, du marketing et développement stratégique,
- Responsables des départements,
- Autres cadres professionnels des institutions financières

Cible visée :

- Directeurs généraux
- Directeurs généraux adjoints
- Directeurs des opérations
- Directeurs des départements
- Autres cadres professionnels des institutions financières

Sites : Kinshasa



Programme National de l'Éducation Financière (PNEF)

A l'aide de ce programme, les participants seront en mesure de promouvoir l'éducation financière de base auprès des agents des institutions financières et leurs clients afin de les aider à mieux gérer leurs avoirs.

Objectifs:

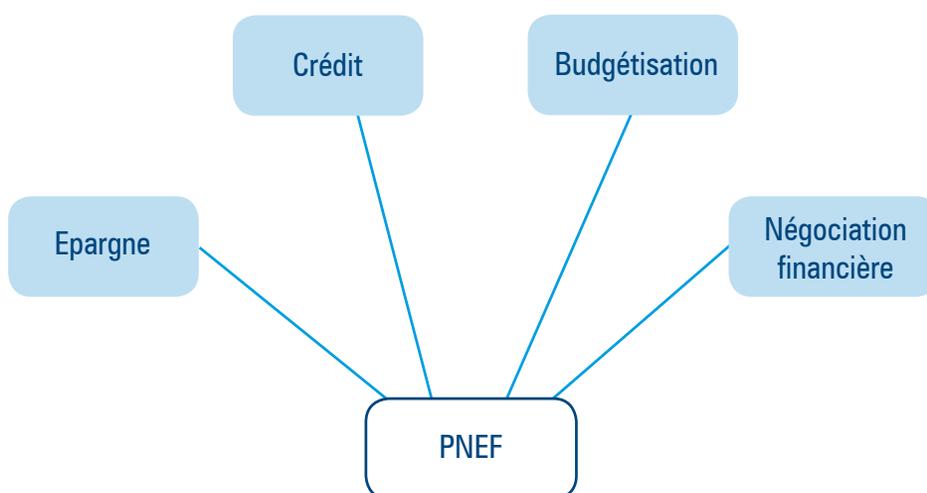
Doter les participants des connaissances, des compétences et de la confiance nécessaire pour une gestion optimale de leurs finances personnelles en les incitant à:

- Épargner régulièrement dans des institutions financières agréées et pour des objectifs bien définis ;
- Elaborer des budgets qui prennent en compte revenus, dépenses et objectifs financiers, les surveiller, les respecter et produire des états financiers, indispensables à la bonne gestion de leur patrimoine ;
- Contracter des crédits pour des investissements productifs, dans les limites de la capacité de remboursement, à des conditions avantageuses et les rembourser dans le respect des clauses contractuelles ;
- Comprendre le contrat de prêt en posant des bonnes questions ;
- Comprendre, exercer ses droits et savoir refuser les mauvaises offres avant de s'engager dans une transaction financière.

Cible visé :

- Agents de services clientèle des IF
- Clients des institutions financières etc.

Sites : Kisangani, Goma, Kikwit, Bukavu, Lubumbashi



4 Profil des formateurs

Les formateurs sélectionnés par le FPM ASBL sont des professeurs d'Universités ayant une expérience pédagogique confirmée, des experts nationaux et internationaux de grande renommée.

Excellent pédagogues, ils sont expérimentés dans les domaines nécessaires au fonctionnement des institutions financières à savoir les banques, micro finance et autres domaines apparentés.

De plus, ils ont :

- Une connaissance approfondie dans le domaine de l'andragogie pour la bonne transmission de la matière ;
- Certains sont des cadres responsables des institutions financières ayant plus ou moins 20 ans d'expérience professionnel dans le domaine de nos formations dans le secteur financier ;
- Ils sont experts entrepreneurs et fondateurs des grandes sociétés dont certains travaillent avec des grandes institutions financières en tant que consultant dans le but d'apporter des solutions aux problématiques telles que la gestion des risques. La plupart à une grande maîtrise dans la mise en place des outils, des politiques et de procédures de gestion de la MPME ;
- Plusieurs sont titulaires des Master bac5, bac4 dans les différents domaines de nos formations. en gestion des risques et en communications Marketing, ayant animé plusieurs fois des formations en micro finance ;
- La plupart d'entre eux ont aussi la maîtrise du fonctionnement des produits et services financiers

Annexe 1 : Modalités d'inscription

Le dépôt des dossiers s'effectue au bureau du FPM ou aux adresses e-mail suivantes:

- assistantpm1@fpm.cd,
- m.kulondwa@fpm.cdd
- mamisa.nzigire@agenceprivilege-rdc.com

Le dossier doit comprendre :

- Un formulaire de demande d'admission ;
- Un CV actualisé ;
- Une recommandation de l'institution, qui atteste la fonction et la disponibilité du candidat ;
- Une photo passeport.

La sélection des candidats sera faite par chronologie des dépôts, en privilégiant l'accès à un nombre plus important d'institutions.



Annexe 2 : Formulaire de demande d'inscription

N° (Réserver à l'administration)

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS					
Mme <input type="checkbox"/>		Mr. <input type="checkbox"/>			
Nom					
Post nom					
Prénom					
Lieu et Date de naissance					
Fonction					
Téléphone					
E-mail					
Adresse					
ORGANISATION					
Nom de l'institution					
Forme juridique	COOPEC <input type="checkbox"/>	IMF 1ère Catégorie <input type="checkbox"/> 2ème Catégorie <input type="checkbox"/> 3ème Catégorie <input type="checkbox"/>	BANQUE <input type="checkbox"/>	AUTRES (à préciser) <input type="checkbox"/>	
Adresse					
E-mail					
Site internet					
Téléphone					
CHOIX DE L'ORIENTATION <i>(Le candidat doit indiquer son choix)</i>					
Communication et Marketing	<input type="checkbox"/>	Management et leadership	<input type="checkbox"/>	Risk Management	<input type="checkbox"/>
Services financiers numériques	<input type="checkbox"/>	Gouvernance et Stratégie des Entreprise	<input type="checkbox"/>	Education financière	<input type="checkbox"/>
Date et Signature					

Annexe 3 : Pen-portraits de nos experts-formateurs

ADJIVON Virgil Franck est un formateur agréé par



différentes institutions notamment Frankfurt school, FPM, UNCDF/PNUD, MicroSave. Licencié et détenteur d'une maîtrise en Sciences Economiques (Gestion des Entreprises)

à l'Université de Ouagadougou, il est aussi formateur certifié (six profils) par CAPAF/CGAP et par West Africa Microfinance Consulting Company : (1) Développement de nouveaux produits ;(2) Elaboration de plan d'affaires ; (3) Gouvernance et management ; (4) Gestion des risques ; (5) Elaboration des états financiers et (6) Gestion des impayés et tarification. Il est également spécialiste de la Gestion des Performances Sociales et Epargne-Crédit avec Education, encadrement assuré par FREEDOM FROM HUNGER. M. ADJIVON a été Directeur général de MECRECO avec le statut d'Assistant Technique, après avoir travaillé comme Assistant Technique International, puis Project Manager au FPM ASBL. Actuellement, il est directeur général de DEFI consulting Sarl, un cabinet de consultance en microfinance.

Il animera le module « Gouvernance des institutions Financières »

BAH Alpha Oumar est diplômé en Gestion des entreprises et cumule 23



ans d'expérience professionnelle dont 20 ans dans le domaine de la microfinance notamment comme Contrôleur de gestion et Directeur financier

d'une IMF en Guinée (1996-2001 :4 ans) ; Formateur certifié du CGAP (depuis 2001), de GIZ (depuis 2000) et de l'OIT (depuis 2003); Assistant Technique Régional du FPM/PASMIF basé à Bukavu (2008-2010); Consultant international au compte de Frankfurt school of fi-

nance and management détaché auprès du FPM/ASBL (2010-2013); puis Consultant indépendant et Directeur d'un cabinet de consultance en microfinance (2013 à ce jour). En tant que formateur certifié et indépendant, Alpha Oumar BAH a animé plus d'une trentaine d'ateliers de formations sur diverses thématiques de la microfinance et comptant des centaines de dirigeants, cadres et employés des institutions de microfinance en Guinée, au Sénégal et en RDC. Enfin, Mr BAH a piloté le programme de formations certifiantes du FPM/ASBL de 2015 à 2017. Son rôle a consisté à contribuer à l'identification des thématiques de formation, au marketing du programme, au recrutement des participants, à l'organisation logistique des ateliers, au suivi et évaluation des formations.

Il co-animera le module « Making Microfinance Work 1 »

BAKENGELA Patrick est professeur à l'Université pro-



testante au Congo et professeur invité à la Frankfurt School of finance and management. Il est également détenteur d'un diplôme d'études Approfondies (DEA) et d'un diplôme de doctorat

en Sciences de gestion de l'Université catholique de Louvain, en Belgique. Il est membre de l'association francophone de gestion des ressources humaines, de l'International management research association (Imra) à Londres et membre de l'Academy of Management aux USA.

Domaine de spécialité : management, stratégie, innovation et gestion des ressources humaines.

Il animera le module « Leadership et gestion des ressources humaine »

BERTHE Elizabeth, en tant que Directrice Adjoint à MicroSave, gère une équipe internationale qui offre des formations en finance numérique, le conseil et la recherche dans les marchés francophones en Afrique. Son expertise



couvre tous les aspects des services financiers numériques pour les non-bancarisés en marchés émergents d'évaluation stratégique au besoin du client et le conception de produit aux opérations. Elle aime les défis et passe des concepts à la réalité avec un palmarès en termes d'approches innovantes en dirigeant les efforts globaux sur l'offre de solutions pour les services financiers numériques, en travaillant avec des opérateurs télécom, des tiers et des prestataires de services financiers. Elle a eu aussi de différents rôles en finance d'entreprise, en planification stratégique, en négociation et en consulting, en travaillant à travers la planète. Elizabeth est titulaire d'un MBA de Thunderbird School of Global Management et BA en marketing de USC.

Elle animera les modules « Introduction à la finance digitale » et « Développement des produits numériques »

BREUL Philippe est le Partenaire fondateur de PHB Development. Dès 2006, il dirige une équipe croissante de consultants permanents qui ont exécuté plus de 100 projets dans le domaine des canaux de distribution



innovants et l'inclusion financière, surtout en Afrique et en Asie. M. BREUL a dirigé des missions d'évaluation de l'environnement institutionnel et réglementaire dans un grand nombre de pays africains anglophones ainsi que francophones. En outre, il a soutenu des dizaines d'institutions financières et d'opérateurs de téléphonie mobile dans la conception et le pilotage de leurs services financiers mobiles. Après la mise en œuvre de multiples réseaux d'agents et de banques à distances, il a été à la tête de plusieurs projets d'amélioration de la performance. Avant la mise en place de PHB Deve-

lopment, Philippe a occupé divers postes en tant que cadre supérieur au sein d'opérateurs de réseaux mobiles en Afrique et en Europe. Il était Vice-Président pour le Développement du marché chez France Télécom (2005-2006), Directeur Commercial pour Ikatel au Mali (2002), et Directeur du Marketing d'une société en Belgique (1998-2002). Philippe a un diplôme d'ingénieur en télécommunication et informatique de l'Ecole Centrale en France. Il est aussi diplômé en administration des affaires, économie et microfinance.

Il animera le module « Nouvelle approche d'argents bancaires »

BULA BULA Nadège a près de dix années d'expériences en financement des Micro, petites et Moyennes Entreprises (MPME) et en Gestion des risques dans les institutions financières Orientées vers les MPME (banques et institutions microfinance).



Elle a une connaissance prouvée du secteur financier congolais et a enregistré de très bons résultats en audit du portefeuille de risques de crédit des institutions financières, structuration du département de gestion des risques de crédit, renforcement des capacités et du staff crédit, la conception et l'implémentation des politiques, procédures et outils des risques de crédit et dans l'amélioration de la qualité du portefeuille de crédit dans plusieurs institutions Financières du pays. Détentrice d'une certification en gestion des risques des institutions financières de la Frankfurt School of Finance and management, et d'un diplôme de licence en finance, banque et assurances de l'Université protestante du Congo, Madame Nadège BULA BULA est fortement passionnée par le transfert de connaissances et le partage d'expériences avec les professionnels de crédit des institutions financières.

Elle animera le module « Gestion des risques et recouvrement »

DJOB0 Soulémane est Chargé de Projets Sénior chez



ADA Microfinance, une ONG luxembourgeoise créée en 1994 et dont la mission de faciliter l'accès au financement pour les exclus de la finance classique. Par le passé, il a été i)

Directeur du Bureau

Régional Afrique Centrale et Coordonnateur Thématique Régional (Microfinance, Entreprise et Création d'Emplois) du CIDR ii) Directeur du réseau FECECAV, iii) Conseiller en Formation Crédit rural au sein du projet MCA-Burkina Faso pour le compte de Développement International Desjardins (DID), (iv) Gestionnaire Technique de Portefeuille (FENU) et (v) Directeur dans le programme de Renforcement des Capacités des IMF en Afrique francophone (CAPAF) basé à Dakar.

Depuis 2008, M. DJOB0 accompagne les IMF dans la Finance Rurale et le financement des chaînes de valeur agricoles en Afrique subsaharienne (Centrale, Est, Ouest et Océan Indien).

De formation économiste-gestionnaire et spécialisé en Economie agroalimentaire, il a travaillé à la Caisse Nationale de Crédit Agricole (CNCA Togo) successivement au Projet Petit Crédit Rural (PPCR), puis comme agent de crédit et chef d'agence.

En matière de formation des adultes, M. DJOB0 est formateur Prime de la Jeune Chambre Economique Internationale (JCI) et intervient à Boulder MFT depuis 2005 où il a animé tous les thèmes techniques du CGAP pour les IMF, les Bailleurs de Fonds et les Banques Centrales.

Il intervient aussi comme coordonnateur de la formation dans le cadre du Programme de Renforcement des Capacités en Finance Inclusive (PRECAF), une initiative conjointe du CESAG (BCEAO) et de la MasterCard Foundation.

Il animera le module « Stratégies de croissance et positionnement »

DJONDO Patrick a à son actif plus de dix (10) ans



d'expériences professionnelles en management et en microfinance. Sa longue expérience dans les études de marché (depuis 2005), enquêtes de satisfaction, évaluations sur la

protection des clients et audits sociaux lui a permis de mettre le client au centre des appuis apportés aux institutions. M. DJONDO s'est vite aperçu lors de ses missions du déficit et des principales difficultés que de nombreuses organisations ont à gérer les réclamations de leurs clients. Cette observation l'a conduit à concevoir un processus unique de gestion des plaintes clients en microfinance.

En cela, il a mis à contribution sa formation d'Auditeur Système de Management de la Qualité, normes ISO 9001 : 2008, pour développer ses compétences dans l'élaboration des processus, éléments de base pour la mise en place efficace de mécanisme de gestion des plaintes. Plusieurs organisations ont été ainsi appuyées dans l'élaboration de processus métiers et processus supports.

Fervent promoteur de l'approche orientée client (Client Centricity), M. DJONDO est sollicité dans plusieurs pays où il partage son expérience dans une dimension transversale au management des institutions de microfinance. Il est le Directeur du Cabinet DMD SARL depuis 2008.

Il animera les modules « Fidélisation des clients, suivi de la satisfaction et renforcement de la relation » et « Gestion des plaintes »

KABEYA NKUBA Jonathan est expert-comptable et



formateur accrédité en éducation financière. Licencié en économie, il a également des compétences dans les domaines de la planification stratégique, la gestion des IMF, le SIG, et le PAMEF.

Formateur de formateurs dans le secteur de la mi-

crofinance et des MPME, il a animé plusieurs fois la formation sur le Programme National de l'Education Financière organisé par le FPM ASBL. Tout au long de son parcours professionnel, il a accompagné plusieurs Institutions financières locales entre autres les IMF et les PME. Il a exercé avec succès l'audit externe sous la supervision de SNV, OXFAM ; CTB, COCERN et GEMIFIC. Compétent également dans le domaine du suivi et évaluation des institutions financières, M. KABEYA a la maîtrise du logiciel LOAN performer(LPF).

Il co-animera la formation sur le Programme National de l'Education Financière

KISILA Renate a 11 ans d'expérience dans le domaine



de la microfinance en RDC ; dans la gestion du portefeuille crédit, opérations bancaires et Support Marketing. Présentement Marketing Sales Support et Publicity et formatrice au sein

de FINCA RD Congo SA, elle assure la coordination de toutes les activités liées à la promotion de la marque, la publicité, la vente de produits et l'inclusion financière. Elle est titulaire d'une licence en Marketing de l'Institut Supérieur de Commerce, et formatrice certifiée du Programme National d'Education Financière (PNEF).

Elle co-animera la formation sur le Programme National de l'Education Financière

KIZIZIE Alexandra est ingénieure et détentrice d'un



Master en gestion de l'école de commerce Solvay Brussels school of economics and management où elle y poursuit actuellement un doctorat en sciences économiques. Justifiant d'une dizaine d'années d'expériences commerciales, Alexandra est :

auteure de nombreux articles, chroniqueuse en charge de la rubrique « Entrepreneurship » du magazine « Opt1mum » publié en RD Congo, auteure de livres (VENTE Attitude Commerciale, VENTE Techniques Commerciales, VENTE Orga-

nisation Commerciale et Ce qu'on vous a caché sur l'entrepreneuriat) et vidéos en vente et en entrepreneuriat (Volume 1 : Efficacité Commerciale Technique, Volume 2 : Développement personnel, Volume 3 : Efficacité Commerciale Relationnelle et Volume 4 : Efficacité entrepreneuriale). Co-fondatrice des centres de Formation METANESIS (en Belgique et en RD Congo), elle intervient comme conférencière et formatrice agréée en vente et en marketing en Belgique, en RD Congo ainsi qu'à l'étranger. Elle est également chargée de plusieurs cours au niveau de l'unique bachelier en vente de Bruxelles (Belgique). De plus, elle y encadre les étudiants finalistes de ce bachelier dans la réalisation du travail de fin d'études. Elle est administrateur à la Fédération des Entreprises du Congo (FEC) où elle y préside également le comité pour les formations professionnelles (CPF).

Elle animera le module « Service à la clientèle : principes et organisation »

KOCH André est le fondateur et propriétaire de la société



néerlandaise de développement de logiciels « Stachanov » basée à Amsterdam. Stachanov se focalise sur les modèles de simulation et notation, ainsi que des systèmes de suivi

et de processus administratif. André Koch a animé les cours de gestion financière des banques à plusieurs universités et enseigne la gestion et la modélisation des risques pour l'université d'Oracle et à ses clients. Il a accompagné des institutions financières et d'autres entreprises dans plus de 25 pays en Europe, en Asie et en Afrique. Il a travaillé sur des simulations bancaires pour les banques telles que ING, ABN-Amro, Fortis, la Belgian Bankers' Academy et l'Institut des Banquiers Canadiens. Actuellement, il travaille comme consultant sur des projets des institutions financières en RD Congo (FINCA), en Tanzanie (DCB avec la Frankfurt School of Management) et pour la Banque d'Investissement du Conseil de l'Europe à Paris. André Koch a étudié aux Pays-Bas, en Italie, en France et aux États-Unis et est titulaire de diplômes en histoire médiévale, en archéologie, en économie et en sciences de l'information. Il détient un MBA de Nyenrode, The Netherlands Business School.

Il animera les modules « Gestion des risques de crédit » et « Stratégies de croissance et positionnement »

LHERIAU Laurent est Docteur en Droit, spécialiste en régulation financière. Il enseigne ou a enseigné dans différents Masters et formations diplômantes à l'Université de Lorraine (Nancy, France), à l'Université du Luxembourg, à l'Uni-



versité Protestante du Congo (UPC, Kinshasa), au CE-SAG (Dakar, Sénégal) et au Programme de formation en microfinance Boulder (Turin, Italie). Sa thèse de doctorat porte sur « Le droit des Systèmes Financiers Décentralisés dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) » (2003). Il a contribué à l'amélioration des réglementations de la finance inclusive (microfinance, banque à distance et mobile banking, systèmes financiers postaux, LBC-FT, protection des consommateurs, ...) de la plupart des pays francophones, pour le compte d'agences de développement et d'autorités monétaires. Il assiste diverses institutions financières dans leurs évolutions institutionnelles et/ou leur mise en conformité et apporte son expertise aux superviseurs pour le renforcement de leurs dispositifs de contrôle et d'intervention. A ce titre, il a réalisé une adaptation de l'outil de notation bancaire de référence « CAMELS » pour la microfinance.

Il est l'auteur du précis de la réglementation de la Microfinance et de l'inclusion financière (AFD, 3ème édition en 2016) ainsi que d'une quinzaine d'articles publiés pour l'essentiel dans la revue Techniques Financières et Développement.

Il animera le module " Conformités légale et réglementaires

LUBANDA AI Kitenge est chercheur en Gouvernance et Politiques publiques, ingénieur et économiste. Il est également stratège et planificateur, expert de la gestion des grands ch a n g e - m e n t s



économiques et de la communication stratégique. A ce titre, il accompagne depuis une dizaine d'années l'introduction des nouvelles technologies dans les secteurs des banques, des télécommunications et l'Administration publique en RDC. Directeur général de la société Born Connected spécialisée dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication, il travaille en interaction permanente avec les institutions publiques et privées. Sa deuxième entreprise Task Force est spécialisée en Gouvernance, Finance et Innovation. Elle travaille activement à l'optimisation des performances des entreprises et organisations publiques et privées. A son actif, l'introduction et l'installation des moyens de paiement électroniques (terminaux, cartes bancaires, distributeurs automatique des billets, gestion des files d'attente...). Coach et formateur de grands décideurs, il accompagne les managers des secteurs publics et privé, et organise des conférences et salons sur les nouvelles technologies et la digitalisation du fonctionnement des services publics et privés.

A.L. Kitenge est très impliqué dans l'innovation technologique et la définition des évolutions des produits bancaires de nouvelle génération. Il coopère à la mise en place et l'introduction sur les marchés financiers des services et produits innovants.

Il animera le module « Marketing de la finance digitale »

MADIMU Francis est détenteur d'un Master professionnel en Finances de la Frankfurt School of Finance and management ; formateur certifié CGAP dans plusieurs modules en microfinance ; formateur accrédité du centre international



de formation de l'organisation international du travail (OIT) dans le module Assurer le fonctionnement de la microfinance ; Gérer pour améliorer les performances ; Subject Matter expert à FINCA Development Academy. Il détient également une certification en Strategic operations and Business executive de l'international Institutes for Executive Training (UK). Il a travaillé comme Project Manager, analyste financier et assistant technique régional au FPM ASBL en République Démocratique du Congo. Il détient des aptitudes dans le montage des dues diligences et des plans d'affaires

sous MICROFIN, des aptitudes en planification, suivi et évaluation des projets sous MS Project, une bonne expérience dans le développement des produits. Il maîtrise l'informatique essentiellement les logiciels Word, Excel, MS Project, Microfin, Powerpoint et d'autres. Il est bilingue (Français et Anglais).

Il co-animera le module « Making Microfinance Work 1 »

MAYALA André est formateur CGAP en gestion des



risques opérationnels, formateur en éducation financière et dans divers modules (comptabilité, analyse financière, contrôle interne,.....), il assure la structuration et la gestion des

organisations paysannes ainsi que des mutuelles de solidarité. Licencié en sciences commerciales, option Fiscalité, M. MAYALA est aussi expérimenté dans le crédit.

Il a aussi des compétences dans l'organisation, la gestion comptable, le diagnostic institutionnel et organisationnel, l'audit interne et externe, l'élaboration de plan de développement et suivi des indicateurs de performance des IMF, l'élaboration des manuels de procédures et politiques, l'assistance technique des IMF, et plus encore.

Il est également enseignant des branches commerciales, gestionnaire d'une école et est aussi chargé d'administration et des finances au Projet GIZ/ICG, Chargé des Finances au Projet GIZ/RIFIDEDEC. Il est également en charge de l'Association Nationale des Institutions de Microfinance (ANIMF) au titre de Secrétaire Général mais aussi Consultant au PASMIF, GIZ/PDSF, CTB/PAIDE-CO, BCC et auprès des institutions de microfinance.

Il co-animera la formation sur le Programme National de l'Education Financière.

MILAMBO Paul-Ghislain est manager, coach et consultant en Gestion des Ressources Humaines et témoigne de plus de 10 ans d'expérience dans ce domaine.



Détenteur d'un diplôme en Management des Ressources Humaines à Cornell University (New York) en 2008, il sera bientôt en possession d'un master en Management public à l'Université William Booth (Kinshasa). Communicateur et enseignant, M. MILAMBO a occupé plusieurs fonctions dans le domaine des Ressources Humaines (RH) notamment : Assistant des RH de 2006 à 2009 au PNUD, Directeur Adjoint des RH à l'Ambassade Britannique à Kinshasa de 2009 à 2015, Directeur des RH à Rotana Hotels Corporation de 2015 à 2016.

Il a également une expérience avérée tant que Training Liaison Officer (Facilitateur Chargé de la Formation) et exerce actuellement le coaching sur différents aspects de la gestion des Ressources Humaines et du mentoring en Management. M. MILAMBO est aussi auteur de plusieurs publications, parmi eux : « La problématique du gender dans une institution internationale (cas de la MONUC) », 2005 et « L'importance du Conseilling dans une Eglise locale », 2003.

Il a également une expérience avérée tant que Training Liaison Officer (Facilitateur Chargé de la Formation) et exerce actuellement le coaching sur différents aspects de la gestion des Ressources Humaines et du mentoring en Management. M. MILAMBO est aussi auteur de plusieurs publications, parmi eux : « La problématique du gender dans une institution internationale (cas de la MONUC) », 2005 et « L'importance du Conseilling dans une Eglise locale », 2003.

Il animera les modules : le plan du renforcement du personnel et formation des formateurs sur l'andragogie

Misheng Esther est diplômée de l'université d'Utrecht



au Pays-Bas et de l'université de Mons en Belgique. Elle a un master en Economie d'entreprise et en sciences de gestion. Sa spécialisation est la finance internationale et la gestion des risques. Son expérience professionnelle de 12 ans dans le secteur bancaire (Banque nationale hollandaise, BNP Paribas et Belfius) lui a permis de se lancer dans le monde de la consultance en 2016 pour partager son expertise.

Elle accompagne les institutions financières dans la gestion des risques, l'audit et le contrôle interne. Dans son temps libre, elle est passionnée par l'organisation

des évènements.

Toujours dans le cadre de ses hobbies, elle gère les projets de développement de la commune de Rebecq en Belgique où elle réside.

Elle animera les modules « introduction a la gestion des risques & Risques financiers et opérationnels

NKUSU André est expert formateur et animateur des



séminaires et ateliers dans le secteur de la microfinance. Licencié en Sciences économiques appliquées (Gestion financière) à l'Université de Kinshasa, Il anime des ses-

sions de formations en Education financière et sociale en faveur des dirigeants, Agents, membres et clients des IMF et COOPEC. Actuellement Secrétaire général de l'APROCEC, il assure la création et la gestion des Institutions de microfinance surtout les coopératives d'épargne et de crédit. Il organise et anime des ateliers d'échanges et forums sous diverses formes entre les organisations de microfinance selon la méthodologie d'apprentissage latéral. Il a également animé plusieurs formations en faveur de la même cible : Planification des projets par objectifs et par la méthode de gestion axée sur les résultats, formation en genre et microfinance, analyse et interprétations de la situation financière d'une IMF, budgétisation et projections financières pour les IMF et COOPEC ; Organisation et gestion des Entreprises (Gestion administrative, comptable et financière)

Il co-animera la formation sur le Programme National de l'Education Financière.

PARENT Elodie a commencé son expérience dans le



développement lors de son passage au siège de l'ONU dans le bureau du Haut représentant des Pays les moins avancés (PMA). Depuis 2004, Elodie travaille pour l'Agence française de développement

(AFD) où elle a débuté en poste au Maroc, en charge du développement de l'activité microfinance. De 2007 à 2013, elle était chargée d'affaires à Pro-parco, le bras armé du Groupe AFD pour le financement du secteur privé. Responsable de la cellule microfinance, elle s'occupait de la coordination des investissements en faveur du secteur. En particulier, Elodie conduisait des opérations d'investissement en capital, en dette et en garantie en faveur d'institutions de microfinance aux profils variés. Au CE- FEB depuis septembre 2013, elle est devenue coach certifiée pour accompagner les dynamiques d'innovation au sein du Groupe AFD et assure des formations sur le Leadership et les Innovations.

Elle animera le module « Leadership et innovations »

PULVER Martina est consultante indépendante en Al-



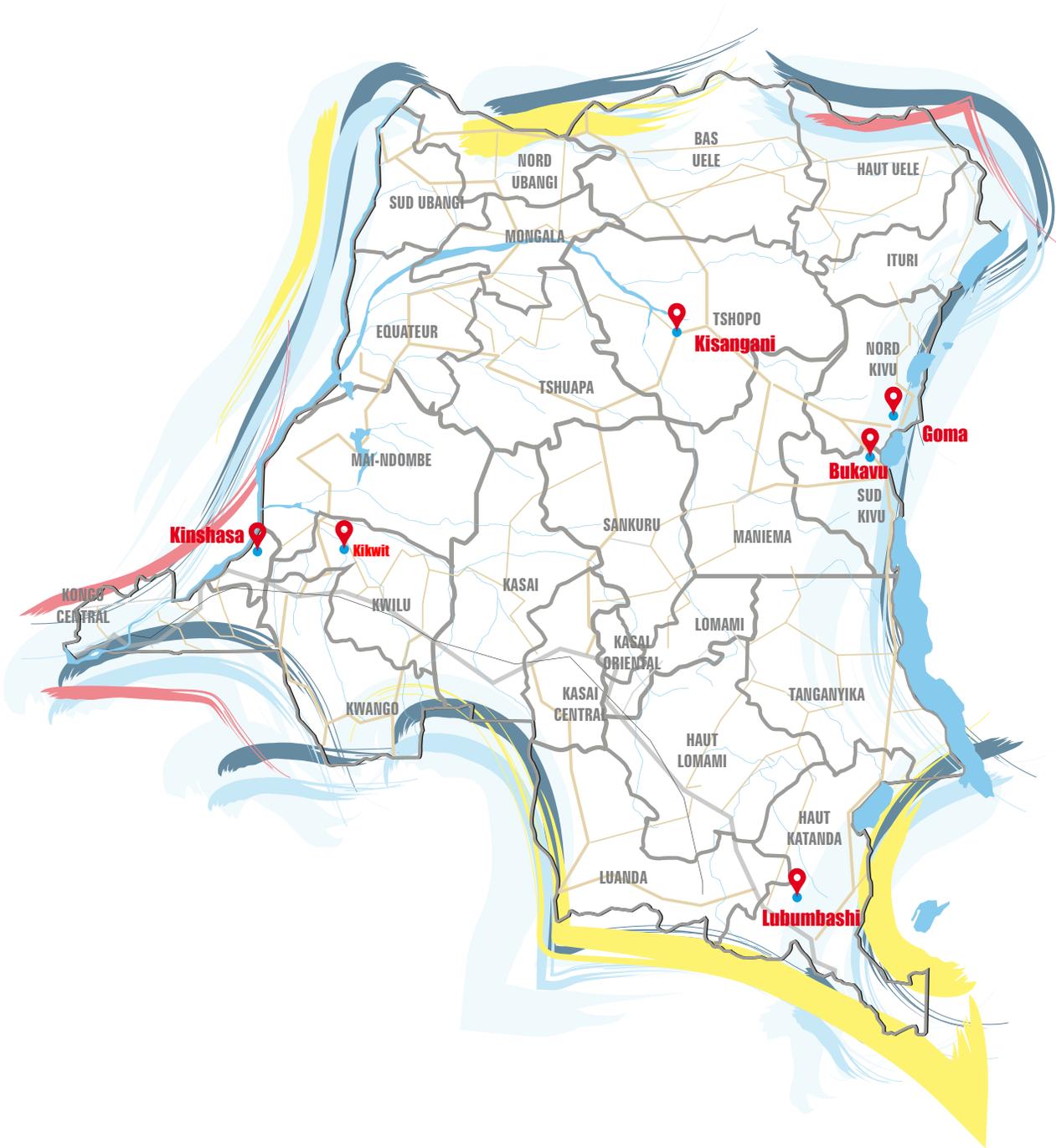
lemagne et gérante de la MAP CONSULT SARL à Paris depuis 2002. Elle est coach d'équipe et facilitatrice interculturelle et est particulièrement compétente pour aider

les gens à embrasser la diversité et le changement dans les grandes ou petites entreprises, les institutions publiques et les ONG. Détenteur d'un diplôme en Techniques de Commercialisation de l'IUT de Paris d'un master européen en management (MBA avec mention) de l'ESCP paris, Oxford, Berlin, ses interventions montrent une grande variété d'outils et de méthodes. Elle change facilement de niveau et de perspective, même si elle reste en toute confiance concentrée.

Elle est un excellent partenaire d'entraînement et de changement, d'entraîneur pour les équipes (ou les groupes qui devraient le devenir), et pour les individus. Ses compétences se résument entre autres : à la facilitation de processus de changement, conseil et accompagnement des dirigeants de projet et leur équipe, coaching individuel et de groupe. Elle parle couramment

Elle animera le module « Plan de renforcement du personnel »

Sites de formation



Coûts de participation

Certificats	Modules	Coût de participation
Communication Marketing	Services clientèle : principes organisation	
	Management commercial	
	Fidélisation des clients, suivi de la satisfaction et renforcement de la relation	160 USD
	Gestion des plaintes	
Produits services financiers numériques	Introduction à la finance digitale	
	Développement des produits numériques	
	Nouveau approche d'agents bancaires	320 USD
	Marketing de la finance digitale	
Management et leadership	Leadership et gestion des ressources humaines	
	MMW1 (Making Microfinance Work 1)	240 USD

	<p>Leadership et innovations</p> <p>Gestion des changements</p>	
<p>Gestion des Risques</p>	<p>Introduction à la gestion des risques</p> <p>Risques financiers et opérationnels</p> <p>Risques de crédit (recouvrement)</p> <p>Conformités légales et réglementaires</p>	<p>180 USD</p>
<p>Gouvernance et stratégie d'entreprises</p>	<p>Gouvernance IMF</p> <p>Stratégie de circonstance et du personnel</p>	<p>150 USD</p>
<p>Ressources hUmaines</p>	<p>Plan de renforcement du personnel</p> <p>Formation des formation sur l'andragoge</p>	<p>150 USD</p>



FPM

N°17, Avenue Kauka; Q/Batetela,
Commune Gombe, Kinshasa, RDC
Tel. +243 (0) 99 200 61 39
www.fpm.cd