



*Crédit . Epargne . FORmation*

# **GUIDE DU FORMATEUR INTERNE**

## **« L'enquête : approfondissement »**

*CEFOR – Ressources humaines*

## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	3
OBJECTIFS ET ORGANISATION DE LA FORMATION .....	4
Les bénéficiaires de la formation .....	4
Les objectifs de la formation .....	4
La durée de la formation .....	4
La préparation de la formation .....	4
Les supports pédagogiques nécessaires au bon déroulement de la formation.....	5
Les méthodes pédagogiques à employer pour animer la formation .....	5
INTRODUIRE LA SESSION DE FORMATION .....	7
L'introduction et la présentation .....	7
Faites connaissances avec les participants : Tour de table ou Brainstorming.....	7
CHAPITRE 1 : LE METIER DE CONSEILLER ANIMATEUR .....	9
Le schéma du métier de Conseiller Animateur .....	9
Les outils à maîtriser.....	9
CHAPITRE 2 : LE CYCLE DE CREDIT CEFOR .....	10
Le cycle de crédit CEFOR .....	10
CHAPITRE 3 : ENQUETE : OBJECTIFS ET ETAPES .....	10
Objectifs de l'enquête .....	11
Enjeux de l'enquête.....	11
Les 3 éléments clefs à analyser lors d'une enquête.....	11
Etape 1 : La RIF .....	12
Etape 2 : Préparer le RDV d'enquête .....	12
Etape 3 : Accueil des partenaires .....	12
Etape 4 : Réception d'un dossier de crédit.....	13
Etape 5 : Enquête au bureau .....	13
Etape 6 : Enquête sur le terrain.....	15
Finalisation d'un dossier de crédit .....	15
CONCLUSION .....	15
Simulation 1 (slide 16) .....	16
Simulation 2 (slide 21) .....	17
Simulation 3 (slide 25) .....	18
Simulation 4 (slide 31) .....	19
Simulation 5 (slide 35) .....	20
Simulation 6 (slide 48) .....	21

## INTRODUCTION

Ce document est rédigé dans le cadre de l'élaboration du plan de formation annuel 2013 des équipes de CEFOR. Il a pour objectif de renforcer les compétences des Conseillers-animateurs (« agents de crédit ») en matière d'analyse d'une demande de microcrédit productif, avec pour finalité de permettre un financement de qualité pour les bénéficiaires, se traduisant par un développement des AGR, une amélioration des conditions de vie et de revenus, et par conséquent, une diminution du risque de non remboursement.

Le plan de formation annuel a été élaboré dans le cadre de la mission d'assistance technique d'Inter Aide. L'ensemble des managers et des membres de la direction ont participé à sa construction.

## OBJECTIFS ET ORGANISATION DE LA FORMATION

### Les bénéficiaires de la formation

La formation « L'enquête : approfondissement » est destinée :

- Aux Conseillers Animateurs nouvellement embauchés afin de les former aux techniques et méthodes pour l'analyse d'une demande de microcrédit
- Aux Conseillers Animateurs déjà en poste afin de renforcer et consolider leurs compétences

Afin de permettre des sessions de formation les plus participatives possibles, il est préférable de limiter le nombre de participants à 12 – 15 personnes maximum. Au-delà de ce nombre, il est préférable d'organiser plusieurs sessions de formation.

### Les objectifs de la formation

La formation a pour objectif principal de permettre aux participants d'acquérir les connaissances de base pour :

- Maîtriser le processus d'enquête et Savoir analyser une demande de microcrédit

Les objectifs pédagogiques de la formation sont de permettre aux Conseillers Animateurs de :

- Créer une relation durable et de confiance avec les bénéficiaires
- Vérifier l'éligibilité d'un demandeur
- Analyser la situation familiale et sociale du bénéficiaire
- Analyser le budget familial du demandeur et sa capacité de remboursement
- Analyser la viabilité d'un projet
- Déterminer le plan de financement nécessaire à la création ou au développement d'une AGR
- Déterminer le montant et la durée du microcrédit correspondant aux besoins du demandeur et à sa capacité de remboursement
- Constituer un dossier de microcrédit

### La durée de la formation

La formation se déroule sur une journée.

### La préparation de la formation

Le formateur s'assure, la veille au plus tard, de bien disposer de l'ensemble des outils nécessaires avant la formation.

Il est souhaitable de constituer un dossier du participant à l'attention de chacun d'eux. Le formateur s'assure également qu'il dispose bien e matériel dont il aura besoin : ordinateur, vidéoprojecteur, feutres, feuilles de papier ou paperboard, scotch, etc.

Le formateur s'assurera également avant la formation (de préférence plusieurs jours avant) que la salle prévue pour la session correspond bien aux besoins de l'animation : nombre de places suffisantes, tableau mural, paperboard...

### Les supports pédagogiques nécessaires au bon déroulement de la formation

Afin d'assurer une animation de qualité, le formation devra s'assurer de disposer des outils pédagogiques nécessaires, à savoir :

- Le présent guide d'animation, à destination uniquement du formateur
- Le support de présentation de formation (powerpoint ou autre) si existant
- La fiche de présence et d'émargement avec la liste exhaustive des participants (à distribuer en début de session)
- Le questionnaire d'évaluation et de satisfaction finale, anonyme et individuel, destiné à être distribué en fin de session

### Les méthodes pédagogiques à employer pour animer la formation

Techniques pédagogiques	Description
<b>Exposé oral</b>	Le formateur présente un contenu de formation, en s'appuyant éventuellement sur des diapositives ou bien en inscrivant sur un tableau les idées clé. Puis, il donne la possibilité aux participants de poser des questions. Des questions peuvent être posées par les participants tout au long de l'exposé. Cependant, il est nécessaire que le formateur invite explicitement les participants à poser des questions à la fin de son exposé, et à la fin de chaque partie de l'exposé le cas échéant.
<b>Brainstorming libre</b>	Chaque participant est invité à intervenir en réponse à une question. Celui qui souhaite s'exprimer le fait, sans qu'il n'y ait obligation pour tous d'intervenir.
<b>Temps de réflexion individuel + tour de table en plénière</b>	A la différence du brainstorming libre, le tour de table prévoit l'expression de tous les participants. Il est souhaitable de laisser quelques minutes de réflexion individuelle en silence et de demander à chacun d'écrire ses principales idées avant d'entamer le tour de table.

Techniques pédagogiques	Description
<b>Temps de travail en binôme + restitution en plénière</b>	Le principe est le même, mais avec la constitution de binômes. Les deux membres de chaque binôme échangent donc entre eux avant de proposer en plénière une réponse commune. Il faut dans ce cas prévoir une salle suffisamment grande, ou la possibilité d'occuper une autre salle, car il y aura simultanément autant de discussions que de binômes ! La constitution des binômes est, si possible, réalisée de façon aléatoire, car il y a intérêt à favoriser des échanges entre participants d'origines diverses, et éviter les regroupements sur la base de proximités préexistantes.
<b>Temps de travail en groupe + restitution en plénière</b>	Le principe est le même avec des groupes de 3 à 5 personnes. Au-delà, il est à craindre que tous les participants ne s'expriment pas réellement dans le groupe. Il est alors préférable de créer des groupes supplémentaires. La constitution des groupes est, si possible, réalisée de façon aléatoire, car il y a intérêt à favoriser des échanges entre participants d'origines diverses, et éviter les regroupements sur la base de proximités préexistantes.
<b>Témoignage</b>	Une personne est invitée à venir témoigner ou apporter un éclairage particulier en plénière. Cela peut être un des participants. Il est donc toujours intéressant de se renseigner avant la formation sur les compétences et parcours particuliers des participants, afin, éventuellement, de les mettre à profit au moment de la formation.
<b>Temps de lecture individuel</b>	Un exposé oral peut être remplacé par la lecture individuelle d'un texte, suivi d'une séance de questions et de débat en plénière.

Techniques pédagogiques	Description
<b>Temps de synthèse / Débat</b>	Les temps de synthèses sont fondamentaux pour consolider les acquis de la formation. Il faut y penser : -Après chaque restitution de binôme ou de groupe, -A la fin de l'ensemble des restitutions, et, à ce moment là, le formateur complète avec ses propres apports et reformule, si besoin avec ses propres termes, tout en faisant référence aux apports des participants et en expliquant, si besoin, le pourquoi de la reformulation (terme plus précis, plus global ou plus correct, etc.). Il est nécessaire de prévoir alors un temps d'échanges juste après la synthèse : les participants se retrouvent-ils bien dans la synthèse ? Souhaitent-ils apporter des compléments ? -A la fin de chaque partie ou sous partie de la formation.  De même, pour débiter une seconde journée, il est souhaitable de présenter une synthèse de tout ce qui a été vu la veille et de faire le lien avec la suite de la formation.

## INTRODUIRE LA SESSION DE FORMATION

### L'introduction et la présentation

Le formateur, en premier lieu, est amené à introduire la session de formation et à se présenter à l'ensemble des participants.

L'introduction aura pour but de présenter :

- Les objectifs de la formation (objectif général et objectifs pédagogiques)
- Le contenu de la formation (sommaire)
- Le déroulé la formation (horaire de début formation, temps de pause matinée et après midi, pause déjeuner, horaire de fin de formation)
- Enfin, de présenter les règles de la formation, en effet, chaque session de formation doit répondre aux mêmes règles et principes qu'il convient de rappeler afin qu'ils soient respectés : pas de téléphone allumé pendant la session, ne pas répondre au téléphone, pas d'ordinateur, on laisse s'exprimer tout le monde, on ne coupe pas la parole, on ne juge pas...

Le formateur sera également invité à se présenter :

- Très succinctement si les participants le connaissent déjà (membre de l'équipe ou du management...)
- Plus en détails si les participants ne le connaissent pas (profession, poste, expérience en relation avec le module de formation...)

Afin de réaliser l'introduction et sa présentation, le formateur peut s'appuyer sur des slides qu'il aura au préalable intégrés dans son support de présentation.

### Faites connaissances avec les participants : Tour de table ou Brainstorming

Une fois l'introduction et la présentation du formateur faites, il convient maintenant de connaître les participants.

#### Le tour de table

Entamer avec les participants un tour de table de présentation. Ce dernier permet au formateur de prendre connaissance de son assistance, mais permet également aux participants de se connaître les uns les autres.

Demander aux participants de donner :

- Leur nom et prénom
- Leur fonction au sein de l'organisation
- Leur ancienneté
- S'ils ont déjà ou non participé à ce module de formation

Il convient également de profiter de ce tour de table pour demander aux participants de citer leurs besoins et attentes vis-à-vis de la formation (cf. ci-dessous).

A la différence du brainstorming, le tour de table prévoit la participation de l'ensemble des participants. Penser à laisser quelques minutes de réflexion aux participants avant d'entamer le tour de table afin qu'ils puissent poser leurs idées sur papier.

### Brainstorming

Après le tour de table de présentation, chaque participant est invité à intervenir en réponse à la question : « Quelles sont vos attentes vis-à-vis de cette formation ? ».

Celui qui souhaite s'exprimer le fait, sans qu'il n'y ait obligation pour tous d'intervenir.

### Répondre aux attentes des participants

Que cela prenne la forme d'un tour de table ou d'un brainstorming, le formateur devra donner une attention particulière aux attentes et besoins des participants, vis-à-vis de la formation. Pour cela :

Au moment où les participants s'expriment sur leurs attentes, le formateur les notera, de façon exhaustive, sur le paperboard. Il regroupera ensuite les besoins et attentes par grande catégorie. A l'issue du tour de table, le formateur fera un résumé des besoins et attentes, et précisera celles correspondant au module de formation, et celles étant hors sujet.

L'objectif du formateur, à l'issue de l'établissement de cette liste sur paperboard, sera d'orienter l'animation de sa formation afin de répondre à un maximum d'attentes et besoins.

Il conviendra de revenir en fin de formation sur ce listing afin de vérifier avec les participants que leurs attentes et besoins ont bien été traités.

### Plan de formation

Enfin, le formateur terminera l'introduction par la présentation du plan de formation :

1. Le métier de Conseiller Animateur
2. Le cycle de crédit CEFOR
3. Enquête : Objectifs et étapes



## CHAPITRE 1 : LE METIER DE CONSEILLER ANIMATEUR

Ce premier chapitre a pour **objectifs pédagogiques** de permettre aux participants de :

- Comprendre les responsabilités du Conseiller Animateur et les enjeux du poste
- Intégrer la notion d'Enquête au sein du métier de Conseiller Animateur
- Connaître les outils à maîtriser par un Conseiller Animateur

Ce chapitre est composé de **2 sous-parties** :

- Le schéma du métier de Conseiller Animateur
- Les outils à maîtriser

### Le schéma du métier de Conseiller Animateur

**Objectif pédagogique** : Permettre aux participants de comprendre le rôle et les responsabilités du Conseiller Animateur

#### Méthode :

- Le formateur démarrera cette partie par une question aux participants : « D'après vous, quel est le rôle du Conseiller Animateur »
- La séquence de réponse se fera sous forme de brainstorming libre
- Le formateur notera les réponses les plus pertinentes sur le paperboard
- Le formateur réalisera ensuite une synthèse en présentant le slide du support de présentation.
- Le formateur détaillera le schéma du métier de Conseiller Animateur. Il expliquera au groupe que l'enquête est au centre de leur métier, et que cette action conditionne la réussite du programme et par conséquent, la réussite des bénéficiaires dans leur activité et dans l'amélioration de leurs conditions de vie. L'enquête permet donc :
  - o de créer une relation de confiance mutuelle entre le bénéficiaire et le Conseiller Animateur
  - o de financer et d'accompagner dans la durée les bénéficiaires
  - o de répondre de façon adaptée aux besoins des bénéficiaires
  - o d'assurer le bon remboursement des microcrédits

### Les outils à maîtriser

**Objectif pédagogique** : Permettre aux participants de connaître les outils à maîtriser dans le cadre de leur métier, et plus particulièrement dans le cadre des enquêtes (Manuel de crédit et fiches d'enquête)

#### Méthode :

- Le formateur démarrera cette partie par une question aux participants : « D'après vous, quels sont les outils à maîtriser par le Conseiller Animateur »
- La séquence de réponse se fera sous forme de brainstorming libre

- Le formateur notera les réponses les plus pertinentes sur le paperboard
- Le formateur réalisera ensuite une synthèse en présentant le slide du support de présentation.

## CHAPITRE 2 : LE CYCLE DE CREDIT CEFOR

Ce second chapitre a pour **objectifs pédagogiques** de permettre aux participants de :

- Comprendre et maîtriser le cycle de crédit CEFOR
- Vérifier les connaissances et la maîtrise du Manuel de procédures crédit par les Conseiller Animateur

Ce chapitre est composé **d'une seule sous-partie** :

- Le cycle de crédit CEFOR

### Le cycle de crédit CEFOR

**Objectif pédagogique** : Permettre aux participants de comprendre et maîtriser le cycle de crédit CEFOR

**Méthode** :

- Le formateur démarrera cette partie par une question aux participants : « Pouvez-vous lister toutes les étapes du cycle de crédit CEFOR ? »
- La séquence de réponse se fera sous forme de brainstorming libre
- Le formateur notera les réponses les plus pertinentes sur le paperboard
- Le formateur réalisera ensuite une synthèse en présentant le slide du support de présentation

## CHAPITRE 3 : ENQUETE : OBJECTIFS ET ETAPES

Ce troisième et dernier chapitre a pour **objectifs pédagogiques** de permettre aux participants de :

- Comprendre les objectifs et les enjeux de l'enquête
- Maîtriser les éléments clés d'analyse d'une demande de microcrédit
- Maîtriser chaque étape du processus d'enquête
- Savoir analyser et déterminer une capacité de remboursement
- Savoir analyser et déterminer le montant et la durée de remboursement adaptés d'un microcrédit

Ce chapitre est composé de **10 sous-parties** :

- Objectifs de l'enquête
- Enjeux de l'enquête
- Les 3 éléments clés à analyser lors d'une enquête

- Etape 1 : La RIF
- Etape 2 : Préparer le RDV d'enquête
- Etape 3 : Accueil du partenaire
- Etape 4 : Réception d'un dossier de crédit
- Etape 5 : Enquête au bureau
- Etape 6 : Enquête sur le terrain
- Finalisation d'un dossier de crédit

### Objectifs de l'enquête

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de comprendre les objectifs attendus d'une enquête

**Méthode :**

- Le formateur démarrera cette partie par une question aux participants : « Quels sont les objectifs de l'enquête ? »
- La séquence de réponse se fera sous forme de brainstorming libre
- Le formateur notera les réponses les plus pertinentes sur le paperboard
- Le formateur réalisera ensuite une synthèse en présentant le slide du support de présentation

### Enjeux de l'enquête

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de comprendre les enjeux d'une enquête

**Méthode :**

- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses

### Les 3 éléments clefs à analyser lors d'une enquête

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de comprendre et maîtriser les 3 éléments clefs d'une analyse de risque pour une demande de microcrédit, à savoir :

- Confiance partenaire
- Confiance activité
- Confiance remboursement

**Méthode :**

- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses
- Lancement de la simulation 1 (cf. ci-dessous). Le formateur distribuera aux participants l'énoncé de la simulation ainsi que le tableau vierge à compléter
- Travail en groupes. La simulation porte sur : *En binôme, listez les différentes étapes du processus d'enquête d'une demande de microcrédit et mettez les dans l'ordre chronologique*
- Chaque binôme devra rédiger sur papier les étapes du processus d'enquête
- Séquence de restitution (1 rapporteur par binôme), le formateur notera les réponses pertinentes aux paperboard

- Exposé oral et synthèse du formateur. Ce dernier invitera les participants à réagir aux propositions des binômes

### Etape 1 : La RIF

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de maîtriser les objectifs, l'organisation et le déroulé de la RIF (Réunion d'Information)

**Méthode :**

- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses
- Lancement de la simulation 2 (cf. ci-dessous). Le formateur distribuera aux participants l'énoncé de la simulation ainsi que le tableau vierge à compléter
- Travail en groupes. La simulation porte sur : *Préparez le discours de présentation des 3 premières étapes de la RIF*
- Chaque groupe devra rédiger sur papier son discours
- Séquence de restitution (1 rapporteur par groupe). Le ou les rapporteurs choisis pour présenter en plénière réciteront leur discours/speech devant le reste des participants
- Le formateur sera en observation et prendra note de tous ses commentaires aussi bien sur le fond que sur la forme de l'exposé du ou des rapporteurs
- Le formateur demandera en premier aux orateurs de donner leur ressenti par rapport à leur prestation sur le fond et la forme
- Le formateur demandera en second au groupe de formation de réagir sur : le fond et la forme, la clarté et pertinence du message véhiculé
- Le formateur donnera ensuite ses propres commentaires
- Exposé oral et synthèse du formateur. Ce dernier invitera les participants à réagir

### Etape 2 : Préparer le RDV d'enquête

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de comprendre l'importance de la préparation d'un entretien d'enquête

**Méthode :**

- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses

### Etape 3 : Accueil des partenaires

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de maîtriser l'accueil d'un partenaire en agence et de comprendre l'importance de cette étape

**Méthode :**

- Exposé oral du formateur pour le premier slide de cette sous-partie
- Le formateur posera ensuite une question aux participants : « Quelles sont les différentes étapes de l'accueil d'un partenaire ? »
- La séquence de réponse se fera sous forme de brainstorming libre
- Le formateur notera les réponses les plus pertinentes sur le paperboard

- Le formateur réalisera ensuite une synthèse en présentant le slide du support de présentation
- Lancement de la simulation 3 (cf. ci-dessous). Le formateur distribuera aux participants l'énoncé de la simulation ainsi que le tableau vierge à compléter
- 2 volontaires simuleront la phase d'accueil d'un entretien d'enquête. Un participant jouera le rôle d'un Conseiller-animateur et un participant jouera le rôle d'un partenaire
- Le formateur sera en observation et prendra note de tous ses commentaires aussi bien sur le fond que sur la forme de l'exposé du ou des rapporteurs
- Le formateur demandera en premier aux protagonistes de donner leur ressenti par rapport à leur prestation sur le fond et la forme
- Le formateur demandera en second au groupe de formation de réagir sur : le fond et la forme, la clarté et pertinence du message véhiculé
- Le formateur donnera ensuite ses propres commentaires
- Exposé oral et synthèse du formateur. Ce dernier invitera les participants à réagir

#### Etape 4 : Réception d'un dossier de crédit

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de connaître l'ensemble des documents administratifs constituant un dossier de crédit

**Méthode :**

- Le formateur démarrera cette partie par une question aux participants : « Quels sont les documents administratifs constituant un dossier de crédit ? »
- La séquence de réponse se fera sous forme de brainstorming libre
- Le formateur notera les réponses les plus pertinentes sur le paperboard
- Le formateur réalisera ensuite une synthèse en présentant le slide du support de présentation

#### Etape 5 : Enquête au bureau

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de maîtriser les procédures d'enquête au bureau et de maîtriser les techniques d'analyse pour : la situation personnelle et familiale du partenaire, la viabilité de l'activité, la capacité de remboursement globale, la qualité de la garantie fournie et la qualité de la relation entre le partenaire et CEFOR à long termes

**Méthode :**

- Démarrage de l'étape d'analyse de la situation personnelle
- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses
- Le formateur détaillera toutes les étapes de l'enquête au bureau
- Lancement de la simulation 4 (cf. ci-dessous). Le formateur distribuera aux participants l'énoncé de la simulation ainsi que le tableau vierge à compléter
- 2 volontaires simuleront les premières étapes d'un entretien d'enquête afin « d'analyser la situation personnelle et familiale d'un partenaire ». Un participant jouera le rôle d'un Conseiller-animateur et un participant jouera le rôle d'un partenaire

- Le formateur sera en observation et prendra note de tous ses commentaires aussi bien sur le fond que sur la forme de l'exposé du ou des rapporteurs
- Le formateur demandera en premier aux protagonistes de donner leur ressenti par rapport à leur prestation sur le fond et la forme
- Le formateur demandera en second au groupe de formation de réagir sur : le fond et la forme concernant la conduite de l'entretien par le CA
- Le formateur donnera ensuite ses propres commentaires
- Exposé oral et synthèse du formateur. Ce dernier invitera les participants à réagir
  
- Etape de l'analyse de l'activité à financer et de sa viabilité
- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses
- Le formateur posera une question aux participants : Pouvez-vous définir ces notions : clients/fournisseur/charges fixes/charges variables/chiffres d'affaires/bénéfice
- La séquence de réponse se fera sous forme de brainstorming libre
- Le formateur notera les réponses les plus pertinentes sur le paperboard
- Le formateur réalisera ensuite une synthèse et détaillera la méthode d'analyse d'une activité
- Lancement de la simulation 5 (Cf. ci-dessous). Le formateur distribuera aux participants l'énoncé de la simulation ainsi que le tableau vierge à compléter
- La simulation porte sur : « *donnez trois différences, en termes d'analyse de risque, entre une activité en création et une activité déjà existante* »
- Chaque participant devra rédiger sur papier ses trois propositions
- Séquence de restitution sous forme de brainstorming libre
- Exposé oral et synthèse du formateur. Ce dernier invitera les participants à réagir aux propositions des groupes
- Poursuite de la présentation de cette étape, exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions/réponses
  
- Etape de l'analyse financière et capacité de remboursement
- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses
- Lancement de la simulation 6 (Cf. ci-dessous). Le formateur distribuera aux participants l'énoncé de la simulation ainsi que le tableau vierge à compléter
- Travail en groupes. La simulation porte sur : *calculez la capacité de remboursement actuel et la capacité de remboursement prévisionnel d'un partenaire*
- Chaque groupe devra rédiger sur papier ses résultats
- Séquence de restitution (1 rapporteur par groupe), le formateur notera les réponses pertinentes aux paperboard
- Exposé oral et synthèse du formateur. Ce dernier invitera les participants à réagir aux propositions des groupes
  
- Etape sur la notion de capital et de plan de financement
- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses
- Le formateur demandera aux participants, sous forme de brainstorming libre, de citer les différents produits financiers, et leurs caractéristiques, proposés par CEFOR

## Étape 6 : Enquête sur le terrain

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de maîtriser les procédures d'enquête sur le terrain et de maîtriser les techniques d'analyse à domicile et sur le lieu de vente

**Méthode :**

- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses

## Finalisation d'un dossier de crédit

**Objectif pédagogique :** Permettre aux participants de maîtriser les différentes étapes et procédures de finalisation d'un dossier de crédit

**Méthode :**

- Exposé oral du formateur suivi d'une séance de questions / réponses

## CONCLUSION

Sous forme d'exposé oral, le formateur terminera la session de formation par une conclusion en faisant la synthèse de ce qui a été vu pendant la journée.

Il répondra aux questions des participants restées en suspens.

La session se clôturera par 2 temps forts :

- Distribution du formulaire d'évaluation « à chaud » à compléter par chaque participant de manière anonyme
- Tour de table final : *Demander aux participants de s'exprimer sur ce qu'ils ont pensé de la formation et si celle-ci à bien répondu à leurs attentes. Leur demander également s'ils pensent que la formation leur sera utile dans l'avenir et comment ils envisagent de mettre en pratique ce qu'ils ont vu ?*

Mots de remerciement du formateur.

## Simulation 1 (slide 16)

### **Les étapes du processus d'enquête**

**Durée : 20 minutes d'atelier / 15 minutes de restitution / 10 minutes de débriefing avec le formateur**

#### **Listez l'ensemble les étapes du processus d'enquête CEFOR**

1. En binôme, les participants listent ensemble les différentes étapes du processus d'enquête
2. Après avoir dressée la liste, les participants les classes par ordre chronologique
3. Chaque binôme désigne un rapporteur. Le rapporteur présentera au reste du groupe de formation la liste établie. Le formateur notera les réponses au paperboard. Le reste du groupe de formation régira aux propositions.



## Simulation 2 (slide 21)

### **Présentation / speech en RIF**

**Durée : 15 minutes d'atelier / 30 minutes de simulation / 10 minutes de débriefing avec le formateur**

**Présentez les 3 premières étapes de la RIF**

1. En groupes de travail, préparer sur papier un discours / speech pour présenter les 3 premières étapes de la RIF
2. Une fois le speech rédigé, chaque groupe sélectionnera un orateur pour faire son speech devant le reste des participants
3. Le formateur et les participants réagiront aux différentes prestations en commentant le fond et la forme de chaque speech

**Simulation 3 (slide 25)**

**L'accueil d'un partenaire**

**Durée : 15 minutes d'atelier / 10 minutes de débriefing avec le formateur**

**Simulez la phase d'accueil d'un partenaire**

1. Deux volontaires joueront les rôles du CA et du partenaire et simuleront un entretien
2. Le reste des participants régiront sur la prestation des deux protagonistes, sur le fond et sur la forme

## Simulation 4 (slide 31)

### **Analyse de la situation personnelle et familiale d'un partenaire**

Durée : 15 minutes d'atelier / 10 minutes de débriefing avec le formateur

**Simulez la phase d'entretien concernant l'analyse de la situation personnelle et familiale d'un partenaire**

1. Deux volontaires joueront les rôles du CA et du partenaire et simuleront un entretien
2. Le reste des participants régiront sur la prestation des deux protagonistes, sur le fond et sur la forme

#### **Le contexte :**

Vous êtes un candidat partenaire d'un prêt productif de CEFOR. Vous avez eu un rendez-vous pour un entretien d'enquête individuel au bureau, après avoir assisté à une RIF. Vous voulez demander un crédit pour démarrer une petite gargote. Vous avez perdu votre emploi pendant la crise politique nationale de 2009.

#### **La situation :**

Vous vous nommez RASOANIRINA Madeleine, vous avez 45 ans, et vous habitez à Ankazomanga au Lot IVX 77 depuis votre mariage.

On ne vous connaît dans votre quartier qu'avec votre surnom « MADA ». Vous êtes en concubinage avec M. RAKOTONANDRASANA depuis 15 ans et vous avez eu 4 adorables enfants de 13, 11, 8 et 6 ans avec lui.

L'ainé et le cadet de vos enfants seulement vont à l'école : RAKOTO Solofo dans la classe 7<sup>ème</sup> et RANAIVO Balita dans la classe de 9<sup>ème</sup>. Tous les deux dans l'établissement d'école publique.

Concernant votre parcours professionnel, vous avez travaillé pendant 10 ans pour l'entreprise SANIFER en tant que chargée d'accueil. Après la crise de 2009 vous avez perdu votre emploi. Depuis vous vivez de petites activités, notamment de la vente de sakafo (nems, sambossa...etc...) auprès de votre voisinage. Vous arrivez à dégager environ 40 000 Ariary par mois de revenus.

Votre conjoint lui, travaille pour COLAS en tant que manœuvre sur les chantiers. Il gagne environ 130 000 Ariary par mois.

Vous connaissez CEFOR par le biais d'un voisinage déjà partenaire de CEFOR

#### **Simulation :**

Pendant l'entretien d'enquête vous répondrez aux questions du Conseiller Animateur afin de lui exposer votre situation familiale ainsi que votre parcours personnel et professionnel

**Simulation 5 (slide 35)**

**Différence d'analyse de risque entre une activité en création et une activité déjà existante**

Durée : 10 minutes d'atelier / 10 minutes de restitution / 10 minutes de débriefing avec le formateur

Listez sur papier 3 différences

## Simulation 6 – Part 1 (slide 48)

### Calcul de la capacité de remboursement

Durée : 35 minutes d'atelier / 30 minutes de simulation / 10 minutes de débriefing avec le formateur

Sur la base de l'énoncé distribué, calculez la capacité de remboursement actuelle et la capacité de remboursement prévisionnelle du partenaire

1. En groupes de travail, sur la base des éléments chiffrés fournis, calculez les capacités de remboursement du partenaire
2. Chaque groupe désigne un rapporteur. Le rapporteur présentera au reste du groupe de formation les résultats obtenus et les méthodes de calcul. Le formateur notera les réponses au paperboard. Le reste du groupe de formation régira aux propositions.

### ROLE DU CONSEILLER ANIMATEUR

#### Le contexte :

Vous êtes Conseiller Animateur. Vous menez un entretien d'enquête PS d'un partenaire, pour un 4<sup>ème</sup> prêt CEFOR. Vous démarrez l'étape d'enquête : « analyse financière et calcul de capacité de remboursement »

#### La situation :

AGR : CONFECTION

- Dernier prêt : 300.000 ariary
- Remboursement hebdo du dernier crédit : 20.000 ariary
- Revenu avant le dernier crédit:300.000 ariary
- Valeur de stock avant le prêt précédent : 250.000 ariary

#### Simulation :

Vous conduisez l'entretien d'enquête avec le partenaire. A vous de puiser toutes les informations nécessaires pour déterminer la capacité de remboursement du partenaire.

## Simulation 6 – Part 2 (slide 48)

### Calcul de la capacité de remboursement

Durée : 35 minutes d'atelier / 30 minutes de simulation / 10 minutes de débriefing avec le formateur

Sur la base de l'énoncé distribué, calculez la capacité de remboursement actuelle et la capacité de remboursement prévisionnelle du partenaire

1. En groupes de travail, sur la base des éléments chiffrés fournis, calculez les capacités de remboursement du partenaire
2. Chaque groupe désigne un rapporteur. Le rapporteur présentera au reste du groupe de formation les résultats obtenus et les méthodes de calcul. Le formateur notera les réponses au paperboard. Le reste du groupe de formation régira aux propositions.

### ROLE DU PARTENAIRE

#### Le contexte :

Vous êtes partenaire CEFOR depuis 2 ans. Vous voulez renouveler votre demande de prêt productif après avoir remboursé votre 3<sup>ème</sup> prêt de 3000.000 ariary.

Vous êtes en ce moment au cours d'un entretien d'enquête individuel au bureau et le Conseiller Animateur démarre l'étape : « analyse financière et calcul de capacité de remboursement »

#### La situation :

AGR : CONFECTION

Revenus :

- Bénéfices activités : 50000ar par sem
- Salaire du mari : 150000ar par sem

Dépenses :

- Ticket : 1500ar par sem
- Transport marchandise : 6000ar par sem
- Nourriture : 4000ar par jour\*charbon : 1000ar par jr
- Gouter : 600ar par jr
- Jirama : 8000ar par jr
- Kojakoja : 1000ar par sem
- Sigara ; 600ar par jr
- Loyer : 40000ar par mois
- Ecolage : 10000ar par mois

#### Simulation :

Pendant l'entretien vous répondez aux questions du Conseiller Animateur, qui souhaite déterminer, avec vous, votre capacité de remboursement pour un nouveau microcrédit.