

- FORMATION -

Enquête: approfondissement



Introduction

La **formation sur « l'Enquête: approfondissement »** a pour but de renforcer les compétences des Conseillers animateurs en matière de montage et d'instruction de dossiers de crédit pour **réduire les risques d'arriérés**

La formation permettra ainsi aux CA de prendre conscience de l'importance d'appliquer un processus systématique et rigoureux dans l'analyse d'une demande de crédit

« Il n'y a pas de mauvais payeurs, mais des mauvais prêteurs »

Tour de table

Quelles sont **vos attentes** vis-à-vis de cette formation sur « l'enquête »?

Objectif principal

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

Objectifs pédagogiques

- 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

1 – Le métier de Conseiller Animateur

2 – Le cycle de crédit CEFOR

3 – Enquête: objectifs et étapes

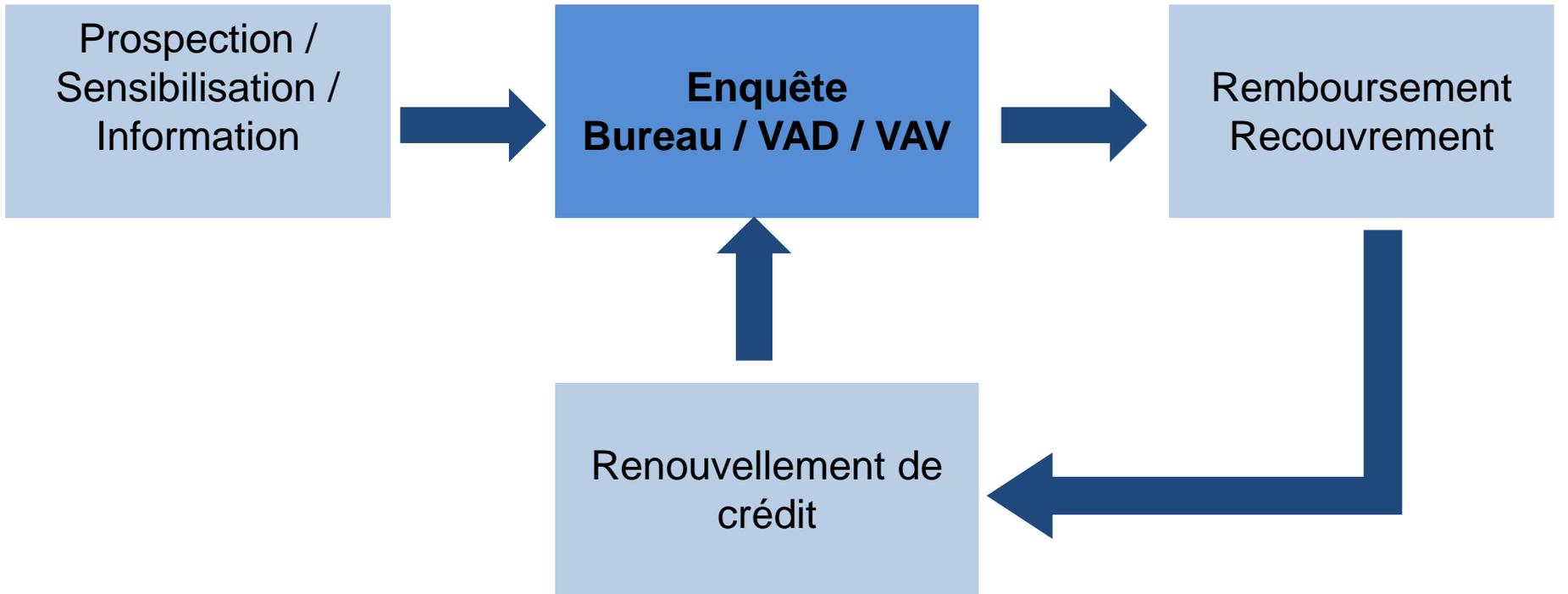
1 – Le métier de Conseiller Animateur

2 – Le cycle de crédit CEFOR

3 – Enquête: objectifs et étapes

1 – Le métier de Conseiller Animateur

Création et gestion d'une relation de confiance avec le partenaire



1 – Le métier de Conseiller Animateur

Les outils à maîtriser par le Conseiller Animateur:

- Le manuel de crédit

-Les fiches enquêtes:

-Enquêtes Prêts Urbains (PP et PS)

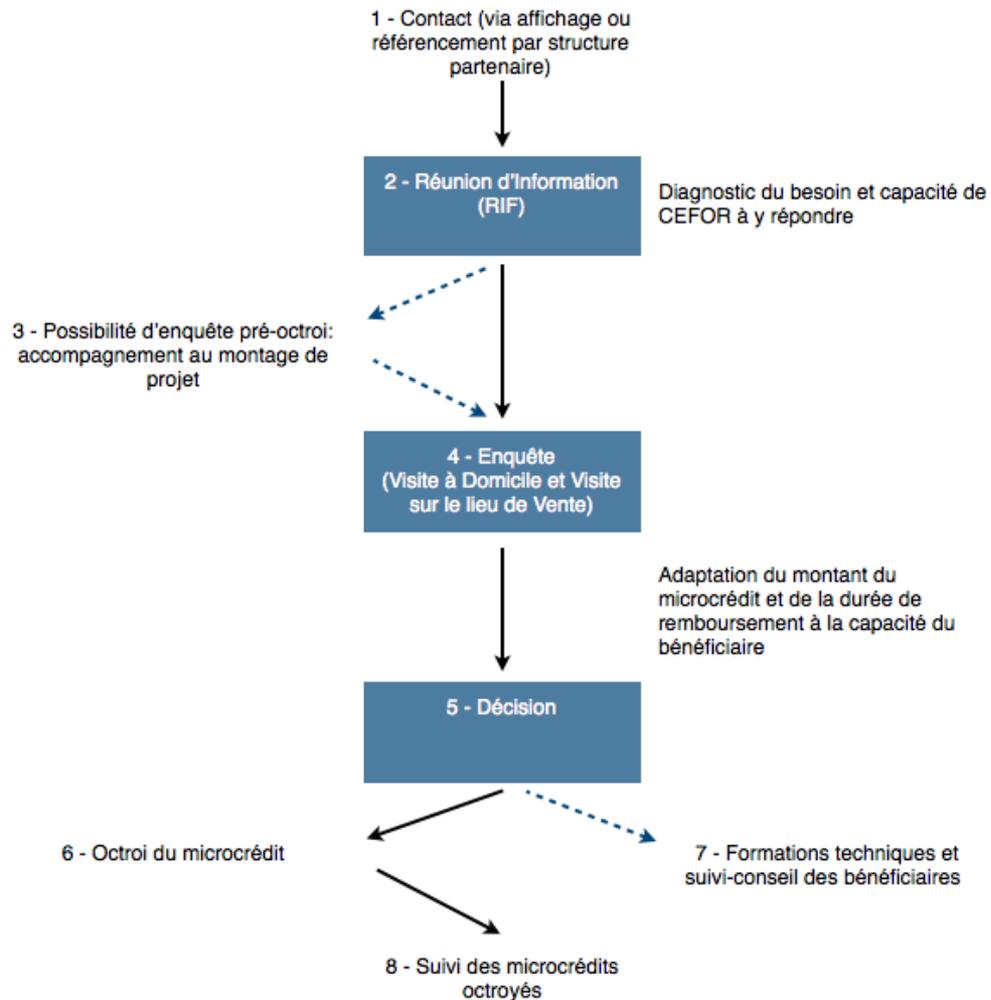
-Enquêtes Prêts Ruraux (PP et PS)

1 – Le métier de Conseiller Animateur

2 – Le cycle de crédit CEFOR

3 – Enquête: objectifs et étapes

2 – Le cycle de crédit CEFOR



1 – Le métier de Conseiller Animateur

2 – Le cycle de crédit CEFOR

3 – Enquête : objectifs et étapes

3 – Enquête : objectifs et étapes

Objectifs de l'enquête :

L'enquête doit toujours démarrer avec un à priori positif : si le partenaire nous sollicite, c'est qu'il est dans une démarche consciente et sincère.

- Poser les bases d'une relation de confiance mutuelle
- Découvrir la personne, cerner ses besoins, sa situation pour faire la bonne proposition et construire une relation durable
- Mettre le partenaire dans une logique positive. Se mettre au service de la réussite de son projet TOUT EN ne le mettant pas en danger

3 – Enquête : objectifs et étapes

Enjeux de l'enquête :

Ecouter les besoins des bénéficiaires pour y fournir une réponse adaptée

Se positionner dès le départ dans une **relation de confiance et durable**

Sensibiliser le partenaire aux services CEFOR et notamment à l'importance de l'épargne et des services non financiers

Analyser, prévenir et maîtriser le risque

3 – Enquête : objectifs et étapes

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

Confiance partenaire: Capacité du partenaire à mener à bien son activité et à nous rembourser

Confiance activité: Viabilité de l'activité et capacité du partenaire à se dégager des revenus grâce à son projet

Confiance remboursement: Volonté du partenaire à nous rembourser

3 – Enquête : objectifs et étapes

Simulation 1

En binôme, listez chaque étapes du processus d'enquête CEFOR et donnez l'objectif de chaque étape

3 – Enquête : Objectifs et étapes

Le étapes du processus d'enquête sont:

1. RIF
2. Préparer le rendez-vous d'enquête
3. Accueil partenaire
4. Réception des dossiers de crédit
5. Enquête au bureau
6. Enquête sur le terrain
7. Finalisation dossier

Etape 1: La RIF

Objectif:

- Présentation des services de C.E.FOR, son fonctionnement, et les modalités d'intervention.
- Présentation des services proposées par les partenaires techniques (AFAFI)

Etape 1: La RIF

Organisation:

- Chaque semaine selon le planning défini par l'agence.
- Au sein des agences ou délocalisée au sein de Fokontany ou Communes en fonction des Zones d'intervention.

Responsable conduite RIF:

- CDAG ou CAP

Déroulement de la RIF:

- Présentation de C.E.FOR
- Présentation des conditions d'éligibilité
- Présentation des conditions de prêt
- Présentations des conditions/règles d'épargne
- Présentation du cycle de prêt / étapes
- Présentation du plan de financement et dossier à fournir
- Présentation du partenaire AFAFI

Simulation 2

En groupe de travail, vous allez préparer la présentation des 3 premières étapes de la RIF.

Un participant présentera devant le reste du groupe ces 3 étapes

Etape 2: Préparer le RDV d'enquête

- Si possible, réserver et préparer un bureau d'entretien
- Se munir de la fiche d'enquête adéquate (PP / PS / Urbain / Rural)
- Avoir à disposition le manuel de crédit (si besoin)
- Préparer le matériel nécessaire à l'entretien: stylo, calculatrice...

Etape 3: Accueil des partenaires

L'accueil des partenaires est certainement l'étape la plus importante:

- Premier contact entre le partenaire et le CA
- Instauration d'un climat de confiance et de confidentialité
- Prise de connaissance du fonctionnement de CEFOR / Explication des règles et modalités d'accès au crédit
- Réponses aux questions restées en suspens après la RIF

Etape 3: Accueil des partenaires

Les étapes de l'accueil:

1. Si possible, réserver un bureau d'entretien
2. Aller chercher le bénéficiaire
3. Salutations et présentation
4. Etablir un lien avec le partenaire en lui demandant comment il nous a connu
5. Explication rapide du fonctionnement CEFOR et réponses aux questions en suspens après la RIF
6. Explication du déroulé de l'entretien
7. Réception des documents

Etape 3: Accueil des partenaires

Simulation 3

**Réalisez l'accueil d'un partenaire souhaitant
contracter un PP**

Etape 4: Réception d'un dossier de crédit

Les documents constituant le dossier de crédit:

- Photo d'identité du candidat (pour PP seulement)
- Photo d'identité du garant (pour PP seulement sauf s'il ya changement de garant pour les PS)
- Certificat de résidence du candidat (moins de 3 mois)
- Certificat de résidence du garant (moins de 3 mois)
- Photocopie de la CIN du candidat (non légalisée)
- Photocopie de la CIN du garant (non légalisée)
- Plan d'accès du domicile du candidat
- Devis / Business Plan

Etape 5: Enquête au bureau

L'enquête au bureau permet au CA:

- d'obtenir du partenaire d'une quantité d'informations suffisantes (activité, moralité, situation socio-économique)
- de recueillir et analyser les informations obtenues
- de mesurer la confiance que l'on peut accorder au bénéficiaire pour mener à bien son activité (objet du prêt) et rembourser le crédit.
- la création d'une relation de confiance avec le bénéficiaire et de sensibiliser au bon remboursement du prêt

Etape 5: Enquête au bureau

Les éléments à déceler lors de l'enquête (critères d'analyse de risque):

- La situation personnelle et familiale du partenaire
- La viabilité de l'activité
- La capacité de remboursement globale
- La qualité de la garantie fournie
- La qualité de la relation entre le partenaire et CEFOR à long terme

Tous ces éléments sont synthétisés au sein de la **FICHE D'ENQUETE**

Etape 5: Enquête au bureau

Les étapes de l'enquête au bureau:

- 1- Identification du partenaire
- 2- Identification du garant
- 3- Analyse de l'activité à financer et de sa viabilité
- 4- Analyse financière et capacité de remboursement
- 5- Plan de financement (récapitulation du devis)

Etape 5: Enquête au bureau

1 - Identification du partenaire

L'étape d'identification du partenaire doit vous permettre de récolter les informations concernant:

- Sa situation familiale et personnelle
- Les personnes à sa charge
- L'identification de son garant
- Son parcours professionnel et personnel

Etape 5: Enquête au bureau

Simulation 4

**2 participants joueront les rôles d'un partenaire et d'un
Conseiller Animateur:**

**conduisez l'entretien afin d'analyser la situation
personnelle et familiale du partenaire**

Etape 5: Enquête au bureau

3- Analyse de l'activité à financer et de sa viabilité

Connaissez-vous les définitions de:

Clients:

Particuliers, entreprises achetant vos produits et/ou services

Fournisseurs:

Personne ou entreprise qui soit fabrique, transforme, emballe ou installe des produits contrôlés, soit exerce des activités d'importation ou de vente de ces produits. Le partenaire achète ses marchandises auprès du fournisseur.

Charges fixes:

Frais réguliers qu'engendre l'existence d'une AGR, peu importe son niveau d'activité. Même si l'AGR réalise un CA de 0 Ariary, elle doit payer des charges fixes.

Etape 5: Enquête au bureau

Charges variables:

Frais engendrés par l'activité et donc liés à son niveau d'activité

Chiffres d'affaires:

Somme totale des ventes (produits ou services)

Bénéfice:

Chiffres d'affaires – (Charges fixes + Charges variables)

Etape 5: Enquête au bureau

3- Analyse de l'activité à financer et de sa viabilité

L'analyse de l'activité portera sur:

- La capacité du partenaire à décrire son activité en détail (niveau de maîtrise de l'activité)
- Le type d'activité et l'expérience du partenaire dans ce domaine
- Lieu d'activité et de vente
- Situation fiscale (patenté ou non)
- Ancienneté de l'activité
- Cycle d'activité et de production
- Clientèle et Fournisseurs
- Endettement professionnel

Etape 5: Enquête au bureau

3- Analyse de l'activité à financer et de sa viabilité

Cas particulier d'une activité existante

Simulation 5

Sur un papier, écrivez 3 différences en matière d'analyse de risque entre une activité en création et une activité existante

Etape 5: Enquête au bureau

3- Analyse de l'activité à financer et de sa viabilité

Différence avec une activité en création:

On a une idée plus précise des chiffres réalisés de l'activité

Si c'est un partenaire actif: on a un historique de la relation permettant de mieux présager du futur (sous réserve que la relation soit bonne et entretenue!)

Le partenaire peut avoir contracté d'autres dettes pour son activité (fournisseurs, fiscales...)

Etape 5: Enquête au bureau

3- Analyse de l'activité à financer et de sa viabilité

La question à se poser pour le financement (renouvellement de prêt) d'une activité en développement:

Pourquoi le partenaire nous sollicite-t-il à nouveau?

	Conjoncturel	Structurel
Difficulté à résoudre	Risque limité, s'assurer que seulement conjoncturel	Risque fort, approfondir rentabilité entreprise
Développement à soutenir	Risque limité, s'assurer que réelle opportunité de développement	Risque fort, approfondir perspectives et conditions rentabilité future si correspond à un changement d'échelle

Etape 5: Enquête au bureau

4- Analyse financière et capacité de remboursement

Afin de calculer la capacité de remboursement du partenaire, le Conseiller Animateur:

- Analysera le budget personnel et familial du partenaire selon les déclarations de ce dernier
- Etablira le budget personnel en détaillant l'ensemble des rubriques de dépenses et de revenus du partenaire
- Intégrera les dépenses et ressources liées à l'activité afin de calculer la capacité de remboursement actuelle du partenaire
- Calculera les dépenses et revenus prévisionnels pour calculer la capacité de remboursement prévisionnel du partenaire

Etape 5: Enquête au bureau

Détails des dépenses familiales:

Désignation	Montant	F/ce	Montant mensuel
Nourriture			
Charbon			
Goûter			
Bougie			
Eau (@ pompy)			
Jirama			
Pétrole			
Savon			
Kojakoja madinika			
Transport (frais)			
Paraky (tabac)			
Sigara (cigarettes)			
Loyer			
Ecolage			
Téléphone			
Employés (domestiques)			
Santé			
Charges financières			
Participation familiale			
Cotisation			
Autres			
	Sous total		
	Total (+5%)		

Etape 5: Enquête au bureau

Détails des dépenses d'activité:

Désignation	Montant	Fce	Montant mensuel
Ticket			
Transport m/ ses			
Location table, parasol			
Loyer lieu de vente			
Employés (activités)			
Patente			
Autres			
TOTAL			

Etape 5: Enquête au bureau

Détails des revenus familiaux et professionnels:

Désignation	montant	Fce	Montant mensuel
Bénéfices act/té F/cée			
Bénéfices ô activité			
Salaire de			
Pension de			
Loyers perçus			
Contribution ô mbres			
Autres revenus			
<u>TOTAL</u>			

Etape 5: Enquête au bureau

Calcul de la capacité de remboursement actuel:

Revenu actuel – (Dépenses act/tés + Dépenses fam) = Capacité rmbt Mens

Capacité de rmbt hebdomadaire

Etape 5: Enquête au bureau

Détails des revenus familiaux prévisionnels

Désignation	montant	F/ce	Montant mensuel
Bénéfices activité à financer			
Bénéfices autres activités			
Salaire de			
Pension de			
Loyers perçus			
Contribution autres membres			
Autres revenus			
TOTAL			

Etape 5: Enquête au bureau

Détails des dépenses familiales prévisionnelles

DEPENSES FAMILIALES ACTUELLES + (10%)	=	DEP FAM PREVISIONNELLES

Calcul de la capacité de remboursement prévisionnelle

Revenu prév°l – (Dépenses act/tés + Dép fam prév°l)	=	Capacité rmbt Mens
Capacité remboursement hebdo		

Etape 5: Enquête au bureau

Simulation 6

Par groupe: sur la base de l'énoncé distribué, calculez la capacité de remboursement actuelle et la capacité de remboursement prévisionnelle du partenaire

Etape 5: Enquête au bureau

La notion de capital:

- **Augmentation du capital: oui – non**
 - . Avant le prêt précédent :
 - . Dûment constater actuellement :
 - . Constaté actuellement :

- **Utilisation du dernier crédit (suivi de fonds):**

Etape 5: Enquête au bureau

Plan de financement:

La notion de plan de financement intervient en fin d'entretien. Il s'agit de déterminer exactement les besoins du partenaires et de lui proposer la solution financière la plus adaptée, à partir des produits financiers proposés par CEFOR.

Connaissez vous les principaux produits financiers CEFOR et leur caractéristiques?

Etape 5: Enquête au bureau

	Prêts Urbains		Prêts Ruraux		Prêts Spéciaux			
	PP	PS	PP	PS	Consulat	ENDA	Planet Finance	
Objectif	Financement Création ou Développement d'AGR	Financement Création ou Développement d'AGR	Financement Création ou Développement d'AGR	Financement Création ou Développement d'AGR	Financement Création ou Développement pour les bi-nationaux Franco-Malgache	Financement d'installation ou de réhabilitation de latrines pour les familles accompagnées par ENDA OI et Financement d'AGR pour les femmes victimes de violences conjugales	Financement Création ou Développement d'AGR pour les travailleuses du sexe (projet Giselle)	
Montant maximum	200 000 Ar	Doublement max prêt précédent Montant Max total= 3 000 000 Ar	400 000 Ar	Doublement max prêt précédent Montant Max total=3 000 000 Ar	3 000 000 Ar	3 000 000 Ar	300 000 Ar	
Durée maximum	6 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	
Type de remboursement	Hebdomadaire	Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel	Suivant saisonnalité des activités: Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel + IN FINE	Suivant saisonnalité des activités: Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel + IN FINE	Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel	Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel	Hebdomadaire Bi-mensuel Mensuel	
Taux d'intérêt mensuel	3% linéaire	Si < 600 000 Ar = 3% linéaire Si > 600 000 Ar = 2,5% linéaire	2,5% linéaire	2,5% linéaire	0%	Latrines : 1,5% dégressif Femmes VVC: PP = 1% linéaire PS1 = 2% linéaire PS2 et + = 2,5% linéaire	3% linéaire	
Frais de dossier	1% du montant octroyé	1% du montant octroyé	1% du montant octroyé	1% du montant octroyé	1% du montant octroyé	1% du montant octroyé	1% du montant octroyé	
Garantie	1 garant	1 garant	1 garant	1 garant	Aucune	1 garant	1 garant	
Epargne liée au prêt à constituer	25% du capital emprunté (pas de réel obligation d'épargne si < 200 000 Ar)	Si PP ou PS <= 1 000 000 Ar = 25% du capital emprunté Si PS > 1 000 000 Ar = 10% du Capital emprunté	25% du capital emprunté (pas de réel obligation d'épargne si < 200 000 Ar)	Si PP ou PS <= 1 000 000 Ar = 25% du capital emprunté Si PS > 1 000 000 Ar = 10% du Capital emprunté	Aucune	Epargne préalable obligatoire = 10% montant emprunté ELP: Si < 1 000 000 Ar = 25% du capital emprunté Si > 1 000 000 Ar = 10% du Capital emprunté	Si < 1 000 000 Ar = 25% du capital emprunté Si > 1 000 000 Ar = 10% du Capital emprunté	
Epargne préalable obligatoire pour PS	Aucune	PS <= 200 000 Ar = Pas d'obligation d'épargne préalable PS > 200 000 Ar et <= 1 000 000 Ar = 10% du prêt demandé PS > 1 000 000 Ar = 25% du prêt demandé	Aucune	PS <= 200 000 Ar = Pas d'obligation d'épargne préalable PS > 200 000 Ar et <= 1 000 000 Ar = 10% du prêt demandé PS > 1 000 000 Ar = 25% du prêt demandé	Aucune	Epargne préalable selon licence et selon les conditions d'ENDA OI	Aucune	
Adhésion AFAFI	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Facultative	Facultative	Obligatoire	
Cotisation AFAFI	Droit d'entrée = 1000 Ar Prêt < 100 000 Ar = 500 Ar/Mois Prêt 100 000 Ar <> 400 000 Ar = 1000 Ar/Mois Prêt > 400 000 Ar = 2000 Ar/Mois	Droit d'entrée = 1000 Ar Prêt < 100 000 Ar = 500 Ar/Mois Prêt 100 000 Ar <> 400 000 Ar = 1000 Ar/Mois Prêt > 400 000 Ar = 2000 Ar/Mois	Droit d'entrée = 1000 Ar Prêt < 100 000 Ar = 500 Ar/Mois Prêt 100 000 Ar <> 400 000 Ar = 1000 Ar/Mois Prêt > 400 000 Ar = 2000 Ar/Mois	Droit d'entrée = 1000 Ar Prêt < 100 000 Ar = 500 Ar/Mois Prêt 100 000 Ar <> 400 000 Ar = 1000 Ar/Mois Prêt > 400 000 Ar = 2000 Ar/Mois	-	-	-	Droit d'entrée = 1000 Ar Prêt < 100 000 Ar = 500 Ar/Mois Prêt 100 000 Ar <> 400 000 Ar = 1000 Ar/Mois Prêt > 400 000 Ar = 2000 Ar/Mois
VAD et VAV	Oui	P2/P4/P7/P10/P13/P17...	Oui	P2/P4/P7/P10/P13/P17...	Oui	Oui	Oui	

Etape 5: Enquête au bureau

Plan de financement:

ACTUEL		PREVISIONNEL	
Désignation	Valeur (Ar)	Désignation	Valeur (Ar)
Matières premières		Matériel – Mobilier – Equipement	
Marchandises		Matières premières	
Argent disponible		Marchandises	
TOTAL		TOTAL	

Etape 6: Enquête sur terrain

Les étapes de l'enquête sur terrain:

- 1- Visite au domicile (VAD)
- 2- Visite sur le lieu de vente (VAV)
- 3- Contre visite

Etape 6: Enquête sur terrain

Objectif de l'enquête sur terrain:

- Récolte d'informations sur le partenaire
- Vérification de l'exactitude des renseignements obtenus lors de l'enquête au bureau
- Recoupement sur la moralité du partenaire

Etape 6: Enquête sur terrain

Visite à domicile (VAD):

- **Objectif:**
 - Vérification et validation des informations obtenus lors de l'enquête au bureau
 - Remplissage de la FCS
- **Responsable:**
 - le CA ayant conduit l'entretien d'enquête au bureau

Etape 6: Enquête sur terrain

Visite sur le lieu de vente (VAV):

- **Objectif:**
 - vérification et validation de l'inventaire dans le devis
 - vérification de l'état du stock et du fonds de roulement

- **Responsable:**
 - le CA ayant conduit l'entretien d'enquête au bureau et la VAD

Etape 6: Enquête sur terrain

Les concernés par la VAD et la VAV:

- les PP
- les PS en cas de changement de CA
- les partenaires inactifs \geq 1 mois et demandant un prêt
- les prêt d'un montant \leq à 800.000 ariary
- P2, P4, P7, P10, P13, P16, P19,.....

Etape 6: Enquête sur terrain

La contre-visite (contre VAD-VAV):

- **Objectif:**
 - contrôle et validation des éléments recueillis par le CA lors de la VAD et de la VAV
 - permet de compléter l'analyse du CA
 - permet la comparaison des points de vue du CA et du CDAG

Etape 6: Enquête sur terrain

Les concernées:

- PS ayant un montant 3 fois supérieur au prêt précédent
- Prêts d'un montant \leq à 800.000 Ariary
- Prêts dont le CDAG estime la nécessité de la contre-visite

Remarque:

La contre-visite doit avoir lieu avant l'édition des contrats de prêts

6 – Finalisation dossier

Vérification de la fiche d'enquête dans sa totalité depuis l'entête jusqu'à la dernière page (calcul, signatures...)

Permet au CA responsable de compléter des commentaires qu'il juge indispensable pour le comité

Vérification des pièces administratives fournies par le partenaire

Merci pour votre attention