

ANIMH
Association Nationale des
Institutions de Microfinance d'Haïti

CENTRE DE FORMATION CONTINUE
RAPPORT DE FORMATION

GESTION DU PORTEFEUILLE DE CRÉDIT

Du 26 au 28 mai 2008

RAPPORT DE FORMATION # 2 - T3

JUILLET 2008

INTRODUCTION

L'ANIMH a poursuivi les activités de formation prévues dans le cadre du projet de renforcement des capacités de ses membres en organisant les 26, 27 et 28 mai derniers sa deuxième séance de formation sur la *Gestion du Portefeuille de Crédit*. Monsieur Frantz Élyzée est intervenu à titre de facilitateur.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Cette formation a pour objectif principal de doter les agents / officiers de crédit, les agents de recouvrement d'outils et techniques nécessaires à une gestion saine et prudente du portefeuille afin d'assurer la viabilité de l'Institution de Microfinance (IMF). Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- ✓ Comprendre les deux parties d'un portefeuille de crédit: la partie saine et la partie à risque;
- ✓ Maîtriser les situations à gérer au niveau du portefeuille de crédit;
- ✓ Mieux comprendre le risque de crédit;
- ✓ Connaître les étapes à suivre dans la gestion d'une crise de délinquance;
- ✓ Analyser les différents niveaux de recouvrement;
- ✓ Utiliser quelques techniques de recouvrement.

PROFIL DES PARTICIPANTS ET RÉSULTATS DE L'ÉPREUVE

IMF	Nombre de participants inscrits	Nombre de participants ayant suivi la formation du début à la fin	Profil des participants	Répartition par Sexe		Note supérieure / égale à 70		Note comprise entre 50 et 70		Nombre de participants ayant repris l'examen	Nombre de participants ayant réussi après la reprise
				Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
ACLAM	3	3	Officier de crédit	2	1	2	1				
BUH	5	5	Officier de recouvrement	3	2	3	2				
COD-EMH	1	1	Officier de crédit		1			1			
FHAF	4	4	Agent de crédit	4		2		2			
GTIH	1	1	Agent de crédit	1		1					
MCC	2	1	Agent de crédit	1		1					
OTM	1	1	Agent de crédit	1		1					
TOTAL	17	16		12	4	10	3	3	-	-	-

Cette formation sur la Gestion du Portefeuille de Crédit permet de boucler le programme spécial conçu par l'ANIMH dans le cadre de son projet d'assistance technique. Les seize (16) participants ont tous suivi les deux autres formations de ce programme spécial à savoir les Principes de Base de Crédit et la Mesure et le Contrôle des Impayés, ce qui a facilité le processus d'apprentissage.

À cette formation, le genre féminin ne représentait que 25% de l'effectif total constitué en majorité d'agents/officiers de crédit. Trois (3) agents de recouvrement ont également assisté à cette séance sur la gestion du portefeuille. Treize (13) participants dont dix (10) hommes et trois (3) femmes ont subi avec succès l'épreuve écrite et ont donc eu droit au certificat. La date de la reprise pour les trois (3) autres n'a pas encore été fixée. Pour mémoire, la note de passage est de 70/100.

APPROCHE PEDAGOGIQUE

L'approche adoptée par le Centre de Formation Continue de l'ANIMH vise à développer des compétences par rapport à ce que l'employé fait. Ainsi, de nombreux exercices et études de cas permettent de compléter les exposés théoriques.

QUALITE DE LA FORMATION

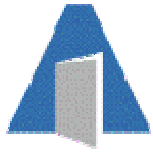
Dans le groupe ayant assisté à ce cours sur la *Gestion du Portefeuille de Crédit*, on retrouve de jeunes agents / officiers de crédit ayant très peu d'expérience professionnelle. Ils ont eu l'opportunité de côtoyer pendant ces 3 journées de séminaire des professionnels plus expérimentés qui ont partagé avec eux leurs techniques, surtout en matière de recouvrement. Des débats très enrichissants ont eu lieu sur les pratiques de recouvrement jugées illégales souvent utilisées par les agents/officiers de crédit. Des échanges ont porté également sur la nécessité d'encadrer les bons clients pour éviter qu'ils ne tombent en délinquance.

La gestion du portefeuille implique la prise en charge des deux parties du portefeuille : la partie saine et la partie contaminée. Ce cours, tel que conçu, met judicieusement l'accent sur les deux selon les participants. Les plus jeunes en particulier se sont dit satisfaits de la qualité de cette formation au cours de laquelle ils ont acquis de nouvelles techniques et compétences nécessaires à leur intégration dans le monde du

travail et surtout dans le secteur de la microfinance. Ils ont souhaité que la durée de la formation soit revue afin de donner plus de temps pour l'assimilation de la matière.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

La formation sur la *Gestion du Portefeuille de Crédit* telle que conçue semble répondre aux attentes des participants en termes d'outils et techniques nécessaires pour gérer leur portefeuille de crédit. L'évaluation de leur performance sur le terrain devrait permettre de mieux apprécier la qualité de cette formation en vue d'éventuelles modifications à apporter au contenu.



Titre du cours : Gestion du Portefeuille de Crédit

Date : 26 au 28 mai 2008

Nom du formateur : Frantz Elyzée

Durée : 3 jours

1 : MEDIOCRE 2 : PASSABLE 3 : BIEN 4 : TRES BIEN 5 : EXCELLENT

Indicateurs/participants	1	2	3	4	5	Indicateurs/formation	1	2	3	4	5
Niveau académique du groupe						Pertinence du thème					
Intérêt des participants pour le thème						Choix de la documentation					
Qualité des réflexions et discussions						Quantité des outils					
Qualité de l'interaction entre les membres du groupe						Qualité des outils					
Exécution des directives						Qualité des cas pratiques					
Assimilation des connaissances et compétences						Clarté de la méthodologie					
Capacité à répliquer les acquis de la formation						Durée du séminaire					
Assiduité						Qualité de l'animation					
Performance générale du groupe						Dynamique/Ambiance du cours					
						Assimilation du contenu par le participant					
						Performance du formateur					
						Pause café					
						Pause déjeuner					
						Local/ environnement					

La colonne de gauche a été remplie par le formateur et celle de droite est une synthèse de l'évaluation de la formation par les participants.

1. Acquis de la formation qui vont contribuer à une meilleure performance

- a) Bien gérer mon portefeuille de crédit
- b) Faire la différence entre le portefeuille sain et les impayés
- c) Les procédures et les méthodes de recouvrement
- d) L'importance de l'encadrement des bons clients
- e) Gestion de la crise de délinquance
- f) Améliorer la qualité de mon travail
- g) Bien choisir ma clientèle
- h) La segmentation du portefeuille en deux parties
- i) Les techniques de recouvrement
- j) Privilégier l'écoute, la compréhension et la persuasion dans le processus de recouvrement

2. Acquis de la formation difficiles à intégrer dans le travail

- a) La « tolérance » des impayés
- b) Les techniques de recouvrement illégales
- c) Les principes de recouvrement
- d) Éliminer le taux de risque
- e) L'importance de la motivation du personnel

3. Points à améliorer dans le contenu de la formation

- a) Le suivi dans le processus de recouvrement
- b) Le temps de la formation

4. Remarques du formateur :

- Très bon groupe
- Ils ont accordé un intérêt particulier à la session qui traite le recouvrement des impayés
- Pendant les 3 journées, le formateur a noté une participation active