

Fiche outil

Capitalisation sur les « Fiches d'Enquête » utilisées par C.E.FOR

Madagascar, Antananarivo

C.E.FOR.

Décembre 2008

Synthèse

Type de document	Fiche outil
Catégorie	Microfinance
Pays, ville(s)	Madagascar, Antananarivo
Association	C.E.FOR
Titre du Pilote	Document de référence sur la <i>Fiche d'enquête</i>
Auteurs du document	Florent Dewavrin, stagiaire chez CEFOR de mai à août 2008, en 3 ^e année de l'école de gestion « 3A » à Lyon, France.
Recteurs	Samoela ANDRIANOME <i>Directeur C.E.FOR</i> / Herley AMBINITSOARIVELO <i>Directeur adjoint C.E.FOR, chargé de la microfinance</i> / Guillaume Lacondemine <i>Responsable de Programme - Inter Aide - Secteur Développement Economique</i>
Date de rédaction	Juin-Juillet 2008
Auteur de la mise à jour	N/A
Date de mise à jour	N/A
Mots clefs	Madagascar, Antananarivo, CEFOR, Inter Aide, microfinance, fiche d'enquête, outils, candidature, emprunt, prêt, critères, informations, activité, dossier crédit
Synopsis	<p>Cette fiche-outil capitalise l'expérience de C.E.FOR. concernant les fiches d'enquête utilisées par C.E.FOR. depuis sa création. Ces fiches d'enquête sont une étape essentielle dans le processus d'octroi de prêt, car elles permettent à C.E.FOR. d'évaluer la viabilité de l'activité à financer, et de calculer la capacité de remboursement de l'emprunteur.</p> <p>Le but de cette fiche-outil est de montrer les évolutions, de comprendre les différentes méthodologies utilisées et de faire ressortir les bonnes et les mauvaises pratiques. Cette analyse fut réalisée au cours des ateliers réunissant le personnel C.E.FOR ainsi que ses dirigeants. Elle fut ensuite complétée lors de la rédaction du présent document par un acteur externe.</p>

Plan

Introduction

Lexique

1 Evolution de la fiche enquête

2 Méthodologie : le processus de la fiche d'enquête

3 Bilan et suggestion

Lexique

IMF :	Institution de Micro-Finance
AGR :	Activité Génératrice de Revenus
C.E.FOR :	Crédit Epargne FORMation
BL :	Bureau de Liaison (siège de C.E.FOR)
VAV :	Visite Au lieu de Vente
VAD :	Visite A Domicile
CDAG :	Chef d'agence
CA :	Conseiller-Animateur (agent de crédit)
RIF :	Réunion d'Information
PP :	Premier Prêt
PS :	Prêt Successif
CIN :	Carte d'Identité Nationale

Introduction

Présentation de C.E.FOR

L'association malgache **C-E-FOR (Crédit-Epargne-Formation)** mène depuis octobre 2001 un programme de **développement économique (micro-finance et formation professionnelle)** à Antananarivo, Madagascar, en appui aux familles démunies, en synergie avec les acteurs locaux impliqués dans la lutte contre la pauvreté en milieu urbain. Le programme mis en œuvre par C-E-FOR fait suite aux **activités lancées par l'ONG française Inter Aide** en 1995. Inter Aide continue à appuyer C-E-FOR depuis sa création et jusqu'à maintenant, financièrement comme techniquement.

Introduction au thème de capitalisation

La fiche d'enquête est un document visant à rassembler un certain nombre d'informations sur le niveau socio-économique et sur l'activité d'un candidat partenaire. Elle se présente sous la forme d'un questionnaire.

C.E.FOR a toujours utilisé cet outil afin de mieux connaître les candidats aux prêts. Les informations recueillies permettent de déterminer si le candidat peut supporter le poids d'un emprunt. Grâce à la fiche d'enquête, les équipes terrain ainsi que le siège de C.E.FOR. sont en mesure de juger si l'octroi d'un prêt est judicieux autant pour le candidat que pour C.E.FOR.

Le support a évolué au fil des années, tant sur le plan du format que du contenu.

1 Evolution des fiches d'enquête

Depuis 2000, C.E.FOR. a utilisé six fiches d'enquête différentes. C'est d'ailleurs durant cette année 2000 que ses activités ont pris une réelle ampleur, ce qui a conduit aux tests de différents outils, toujours élaborés dans le but de s'adapter à l'expansion. La première, de couleur blanche, appelée « Dossier candidat à un prêt », fut utilisée jusqu'au début d'année 2000. La deuxième, appelée « Dossier de candidature à un prêt », servit jusqu'à fin 2000. Puis, c'est l'apparition d'une fiche bleue, « Dossier candidat à un prêt », utilisée jusqu'en 2002, qui sera suivie par une autre fiche bleue qui restera en place jusqu'à 2004. C'est durant cette année qu'on voit apparaître la « fiche d'enquête » de couleur verte, qui sera utilisée jusqu'en juin 2008. Une nouvelle version de cette fiche a été mise en place en septembre 2008.

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des différentes informations qui apparaissent dans les différentes fiches :

		Mai 2000	Juillet 2000	Bleue 2000	Bleue 2003	Verte 2004	Sept 2008
Enquête	Date remplissage	X	X	X		X	X
	Date/heure RDV				X		
	Date/heure réelles				X		
	Nom de l'enquêteur	X	X		X		X
	Par quels programmes d'Inter Aide le candidat a-t-il été référé ?	X	X		X		
	Nom de l'agence de prêt					X	X
Renseignement sur le candidat	Noms et prénoms	X	X	X	X	X	X
	Adresse	X	X	X	X	X	X
	Depuis quand le candidat habite à cette adresse ?						X
	Date et lieu de naissance	X	X	X	X	X	
	N° Carte d'Identité Nationale (CIN)	X	X	X	X	X	X
	Situation matrimoniale	X	X	X	X		
	Nom du conjoint	X	X	X	X	X	
	Information sur activité précédente	X	X				
	Tél. partenaire/voisin/autre						X
	Personne de référence						X
Nombre de prêts obtenus						X	
Garantie / Garant moral	Garantie sur biens mobiliers/immobiliers	X					
	Nom et prénom				X	X	X
	Profession					X	X
	Lien avec le candidat					X	X
	N° Carte d'Identité Nationale (CIN)						X
	Fokontany (=quartier)						X
	Adresse						X
	Tél. du garant						X

		Mai 2000	Juillet 2000	Bleue 2000	Bleue 2003	Verte 2004	Sept 2008
Informations Personnelles	Scolarisation des enfants (classe, âge, nombre)	X	X	X	X		
	Travail des enfants		X				
	Personnes à charge	X	X	X	X		
	Propriétaire ou locataire		X	X	X		X
	Etat de l'habitation				X		
	Informations sur l'endettement		X	X			X
	Tableau : petit-déjeuner, déjeuner, dîner et autres	X					
Budget familial	Epargne quotidienne familiale	X					
	Autre revenus, et dépenses familiales, inclus dans le tableau compte de résultat		X				
	Tableaux de revenus mensuels, pas de catégorie proposée			X	X		
	Tableaux de dépenses familiales mensuelles, pas de catégorie proposée			X	X		
	Tableaux revenus journaliers, pas de catégorie proposée			X			
	Tableaux de dépenses familiales journalières, pas de catégorie proposée			X			
	Capacité de remboursement actuelle : revenus – dépenses				X	X	X
	Catégorie de dépenses et des revenus dans 2 tableaux séparés					X	X
	Total des dépenses avec 5% d'imprévus en plus						X
Activité	Nom de l'activité	X	X	X	X	X	X
	Case activité principale à cocher					X	
	Nom de l'activité secondaire			X	X		
	Case activité secondaire à cocher					X	X
	Risques identifiés	X	X				
	Lieu approvisionnement en matière 1ère	X		X	X	X	X
	Période d'achat		X	X	X	X	X
	Lieu de vente	X		X	X	X	X
	Justification du choix du lieu de vente		X				
	Client cible	X	X	X	X	X	X
	Fond roulement quotidien	X					
	Origine du fond de roulement	X					
	Recette quotidienne	X					
	Problèmes rencontrés		X				
	Saisonnalité		X	X	X		
	Concurrents (combien de points de vente, taille, produits vendus, prix)		X				
	Début d'exercice			X	X	X	X
Cycle d'exploitation			X	X	X	X	

		Mai 2000	Juillet 2000	Bleue 2000	Bleue 2003	Verte 2004	Sept 2008
Financement	Besoins et recettes actuels et prévisionnels	X					
	Bénéfice prévisionnel	X					X
	Epargne	X			X	X	
	Remboursement souhaité et période		X	X			X
	Besoins/ressources		X	X			
	Compte de résultat actuel et prévisionnel		X	X	X		
	Motif du recours à un prêt					X	X
	Dépenses actuelles et prévisionnelles détaillées en catégories					X	X
	Capacité de remboursement				X	X	X
	Devis à joindre					X	X
VAV - VAD	Appréciation générale			X			
	VAD: détaillée (état de la maison, réputation, bien mobilier, nombre d'enfants, réaction vis-à-vis du personnel CEFOR)				X		
	VAV: projet, clients, concurrence, étalage, attitude commerciale, fond de commerce				X	X	X
	VAD : appréciation générale, réputation					X	X
Comité d'octroi	Montant quotidien du remboursement et de l'épargne obligatoire (NB : pas de remboursement hebdomadaire ou mensuel)	X					
	Date du 1er et dernier versement	X		X			
	Montant de l'intérêt décidé par le comité d'octroi			X			
	Epargne constituée lors des prêts précédents			X			
	Montant du prêt précédent			X	X	X	
	Comparaison entre prêt, épargne, remboursement demandés et ce qui est accordé				X	X	X
	Raison du report (VAV-VAD, dossier incomplet, analyse activité)					X	
Raison du report (idem qu'au-dessus, + problème de remboursement prêt précédent et besoin d'informations complémentaire)							X

En 2000, le programme économique d'Inter Aide ouvrit 3 agences, développant ainsi considérablement ses activités. Il lui fallait donc des outils adéquats et structurés afin de faire face à l'augmentation du nombre d'emprunteurs. Par conséquent, 2000 fut une année de test afin de s'assurer de la viabilité des fiches.

1.1 1^{re} fiche d'enquête (2000)

- Inconvénients

- Les informations étaient imprécises
- De nombreux points nécessaires manquaient : dépenses activités, capacité de remboursement, résultat comité, VAV (visite à domicile), VAD (visite sur le lieu de vente).

1.2 2^e fiche d'enquête (2000)

- Avantages

- Fiche détaillée, avec des questions qui peuvent permettre de détecter certains risques ou d'aider à comprendre la situation en cas de problème de remboursement

- Inconvénients

- Cette fiche contenait beaucoup d'informations qui n'étaient pas toutes exploitées dans la mesure où elles n'avaient pas de réelle utilité
- Cette fiche ne contenait pas d'élément sur la capacité de remboursement, sur le comité d'octroi et sur les VAV/VAD
- Coût du papier et de l'impression élevé
- Elle prenait beaucoup trop de temps à remplir

1.3 3^e fiche d'enquête (fin 2000, fiche bleue)

- Avantages

- Claire et directe
- 1^{re} fiche faisant mention du montant total de l'épargne constituée

- Inconvénients

- Pas d'information sur l'enquêteur ayant rempli la fiche, les garanties, les risques liés à l'activité
Prenait beaucoup de temps à remplir (30 minutes d'enquête)

1.4 4^e fiche d'enquête (2003, fiche bleue)

- Avantages

- Cette fiche d'enquête était l'une des plus complètes
- Les tableaux financiers étaient clairs
- VAV/VAD plus approfondies ce qui pouvait permettre d'identifier les risques

- Inconvénients

- Le temps de remplissage était trop long
- Toutes les informations n'étaient pas nécessaires
- C.E.FOR octroie des petits prêts donc le BL a jugé que ce n'était pas nécessaire de recueillir autant d'informations
- Le format de la fiche enquête était plus grand et la feuille plus épaisse, par conséquent, le coût de la feuille était plus élevé
- Pas de signature du partenaire
- Le devis du candidat était fait lors de l'enquête, avec l'agent de crédit, au lieu d'être préalablement préparé par le candidat, avant l'enquête : perte de temps
- Pas de renseignements sur les prêts précédents

1.5 5^e fiche d'enquête (2004, fiche verte)

De nombreuses informations de la précédente fiche bleue de 2003 ont été transférées sur la fiche Passerelle. Cette fiche Passerelle permettait d'identifier facilement les problèmes (sociaux, santé, éducatifs...) des familles, afin de faciliter leur référencement vers un des programmes d'Inter Aide d'Antananarivo (d'où le terme de fiche « Passerelle »). Depuis, la fiche Passerelle a été remplacée par la fiche de catégorisation sociale. De ce fait, la 5^{ème} fiche est devenue moins volumineuse que les précédentes fiches, car elle était complétée par une seconde fiche.

- Avantages

- Elle n'était pas compliquée à comprendre
- Moins coûteuse que les précédentes
- L'enquête prenait peu de temps : 5 à 15 min maximum par personne, en fonction du prêt (premier prêt ou prêt successif)
- Pour le plan de financement, il fallait simplement récapituler le devis et l'inventaire que le candidat établissait préalablement : gain de temps
- Les détails du comité d'octroi étaient très utiles

- Inconvénients

- Cette fiche d'enquête n'était pas exhaustive car de nombreuses informations ont été reportées dans la fiche Passerelle (exemple : la partie sur le garant et sur l'endettement)
- Certaines informations n'étaient plus nécessaires et représentaient une perte de temps pour les équipes, comme celles sur le prêt précédent, déjà enregistrées au BL (et présentes dans le dossier de l'emprunteur grâce à l'impression de l'Historique de Remboursement)
- Certaines parties n'étaient pas très claires (exemple : « Avis de l'agent de crédit : mauvais, moyen, bon, excellent »)
- Les questions sur le/la conjoint(e) du candidat, s'il n'est pas le garant, n'étaient plus présentes
- La question sur le motif du recours au prêt n'était pas assez précise : les agents de crédit recevaient toujours la même réponse des candidats
- Il n'y avait pas assez de place pour que les agents de crédit puissent écrire toutes les informations nécessaires (informations incomplètes)
- Elle ne faisait pas de différence entre un premier prêt (PP) et un prêt successif (PS)
- Dû au manque d'espace dans la partie réservée au comité d'octroi, les agents de crédit et les chefs d'agence ne pouvaient mentionner que le montant du capital octroyé et non celui de l'épargne et du montant de remboursement

En lisant cette liste d'inconvénients, on pourrait imaginer que cette fiche d'enquête était la moins aboutie de toutes. Or, ce sont plus des inconvénients sur la forme que sur le fond. De plus, il faut prendre en compte que cette fiche est la plus récente donc, la mémoire du personnel C.E.FOR est plus vive que pour les précédentes.

1.6 6^e fiche d'enquête (juin 2008)

Les principales modifications entre la 5^{ème} et 6^{ème} fiche résident dans la clarification de certaines questions, la suppression d'éléments inutiles et l'ajout de nouvelles questions pour mieux cerner la situation du candidat aux prêts.

- Avantages

- Il y a plus d'espace entre les questions permettant ainsi d'y ajouter des précisions
- L'identification du partenaire et du garant est plus complète
- Ré-intégration d'une nouvelle partie sur l'endettement du candidat
- Intégration du numéro de téléphone du partenaire, du garant, des voisins, afin de joindre plus facilement le partenaire
- Le tableau sur les dépenses familiales est, dorénavant, plus détaillé : employés, transport, santé/hygiène, charges financières, cotisations et impôts, ont été rajoutés
- La routine pourra difficilement s'installer car il y a plus de questions et elles sont plus précises, donc l'enquêteur sera forcément acteur de l'enquête

- Inconvénients

• Lors des questions sur l'endettement, les candidats répondent en général qu'ils n'ont pas de dette dans d'autres institutions de microfinance. Le seul moyen de vérification identifier aujourd'hui par C.E.FOR. consiste à échanger des informations (liste des mauvais payeurs) avec les autres IMF d'Antananarivo. A ce titre C.E.FOR. participe actuellement à l'élaboration d'une centrale de risque.

1.7 Erreurs commises

• Des informations de la troisième fiche bleue, concernant l'endettement et le référencement, n'ont pas été retranscrites, ni dans la fiche verte, ni dans la fiche passerelle. Elles ont été réintégrées dans la nouvelle fiche élaborée en juin 2008.

• C.E.FOR n'a pas donné suffisamment de formation théorique aux agents de crédit. Ils ont toujours été formés par les équipes directement dans les agences. Donc, les manières de procéder, notamment pour le remplissage de la fiche d'enquête, diffèrent en fonction des agents de crédits. C.E.FOR. est en train de travailler sur des modules de formation pour ses équipes terrain, qu'elle a commencé à mettre en œuvre au cours du 2^e semestre 2008.

• Il n'y a jamais eu, à part pour la dernière fiche de juin 2008, de guide explicatif pour les fiches d'enquête, laissant les agents de crédit interpréter eux-mêmes le contenu des fiches. Cela induisait un risque d'incompréhension ou de mauvaise interprétation, qui se transmet aux nouveaux agents de crédit, formés par les anciens. La formation mentionnée ci-dessus devrait résoudre ce problème.

2 Méthodologie : le processus de la fiche d'enquête

2.1 Qui enquête ?

Jusqu'en octobre 2001, les chefs de zones uniquement se chargeaient de remplir les fiches d'enquête auprès des candidats. Pour des raisons d'organisation (trop de hiérarchie à l'époque), le poste de chef de zone a été supprimé, et l'enquête a été confiée, en octobre 2001 et jusqu'à aujourd'hui, aux agents de crédit. Elles sont désormais remplies une jour par semaine, suite à la réunion d'information des candidats (RIF).

	Si chef de zone	Si agent de crédit
Avantages	<ul style="list-style-type: none">✓ Plus de temps pour discuter avec les candidats, comprendre leur situation, et les aiguiller vers des activités qui leur correspondent✓ Evite que les agents de crédit cumulent les activités✓ Laisse plus de temps à l'agent de crédit pour le suivi de l'activité et du remboursement	<ul style="list-style-type: none">✓ Les agents de crédits font plus attention au remplissage de la fiche d'enquête, car se sont eux qui subissent, par la suite, les mauvais payeurs✓ Ils peuvent suivre l'intégralité du parcours des emprunteurs au sein de C.E.FOR.
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none">✓ Etre assigné à une tâche particulière (fiche d'enquête) peut rendre le travail lassant et diminuer l'implication du chef de zone✓ Les agents de crédit connaissent moins les détails du dossier des partenaires	<ul style="list-style-type: none">✓ Les partenaires auront tendance à moins se livrer aux agents de crédit, car ce sont ces derniers qui sillonnent les rues, pour le recouvrement

2.2 Procédure de remplissage

En 2001, C.E.FOR. a constaté que beaucoup de personnes ne venaient pas dans les agences pour demander un prêt, suite aux réunions d'information (RIF). Il fut alors décidé que les agents de crédit se déplaceraient au domicile des partenaires pour établir des enquêtes, afin d'augmenter l'efficacité des RIF. Cependant, un effet pervers a été constaté par la suite : le fait de venir les solliciter chez eux les incitait fortement à prendre un prêt, mais sans réelle motivation dans la mesure où cela n'était pas le fruit d'une démarche volontaire. Cela a eu pour conséquence une augmentation du taux d'impayés. Actuellement, les fiches d'enquête sont remplies en grande partie en agence, puis complétées suite à la VAV-VAD et enfin finalisées au cours du comité d'octroi.

Il n'y a jamais eu, chez CEFOR, de guide d'utilisation écrit ni d'instructions écrites pour le remplissage des fiches. L'utilisation des fiches a toujours été enseignée aux nouvelles recrues sur le terrain, par les employés déjà en place. On constate donc que la manière de remplir les fiches et la compréhension de cet outil diffèrent en fonction des agents de crédit, en fonction de leur compréhension de la fiche. CEFOR a déjà pu constater que le fait d'avoir des objectifs quantitatifs élevés peut inciter certains agents de crédit à négliger le remplissage de cet outil.

Constat des commentaires entendus : lors du remplissage des nouvelles fiches établies ou lors des premiers mois des nouveaux agents de crédit, la fiche est remplie par le biais d'une discussion entre le candidat et l'agent de crédit. On remarque qu'avec le temps, les discussions s'estompent pour devenir un jeu de questions-réponses, automatique.

	Procédure de remplissage
Bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none">✓ Entretien semi-structuré : plus décontractant, permet une discussion avec le candidat et permet d'obtenir des informations sans gêner le candidat. Implique d'intégrer des informations dans la fiche d'enquête après coup.✓ Poser des questions détournées non écrites dans la fiche d'enquête afin d'obtenir des informations réalistes : en effet, les candidats se concertent parfois pour savoir quelle réponse est « juste », notamment pour les montant des dépenses. Des questions détournées permettent d'obtenir des réponses plus proches de la réalité.✓ Bien penser à reposer l'ensemble des questions listées, même pour un prêt successif (PS), afin de prendre en compte les évolutions entre deux prêts
Mauvaises pratiques	<ul style="list-style-type: none">✓ Poser des questions de façons répétitives et détachées : la routine ne favorise pas les bons choix✓ Des questions trop directes peuvent créer une gêne de la part du candidat lorsqu'elles touchent à la vie privée✓ Faire des interviews dirigées, car les candidats peuvent assimiler cela à une enquête policière

2.3 Qui est à l'origine des modifications des fiches d'enquête ?

Le personnel a toujours été demandeur d'améliorations et impliqué dans ce processus (mis à part pour la fiche bleue de 2003, mise en place par Inter Aide dans le but principal de favoriser la passerelle entre le volet d'accompagnement familial - association Koloaina - et C.E.FOR). Les équipes sont les premières à voir les résultats des enquêtes, ce sont donc elles qui sont le plus à même de savoir ce qui mérite d'être amélioré. La demande de modification fait donc suite à l'expérience des agents de crédit sur le terrain, à même de constater les imperfections de la fiche.

En outre, jusqu'en 2004, le directeur et le directeur adjoint chargé de la microfinance de C.E.FOR assistaient aux comités d'octroi. Ils pouvaient donc constater en temps réel si la fiche d'enquête était adaptée et pertinente dans le cadre du processus d'octroi de prêt. Depuis, les équipes (agent crédit,

CDAG) gèrent seules les comités d'octroi, et sont chargées de faire remonter les commentaires ou critiques à la direction.

Afin d'être au plus près des réalités, C.E.FOR prend en considération les évolutions des conditions de vie et du pouvoir d'achat (exemple : une grande majorité des habitants des bas quartiers détiennent un téléphone portable, élément à prendre compte pour bien évaluer les dépenses des familles).

Les conseillers techniques d'Inter Aide, ont toujours été impliqués dans l'amélioration du contenu des fiches, apportant ainsi des conseils et suggestions, au même titre que les équipes terrain.

Les candidats au prêt n'ont jamais émis de recommandations et n'ont jamais été consultés à ce sujet.

2.4 Procédure pour modifier la fiche d'enquête

- La décision de modifier la fiche est lancée par la direction, qui sollicite les équipes sur les changements à apporter. La direction collecte ainsi les suggestions de toutes les parties concernées (agence, direction, Conseiller Technique Inter Aide) et les synthétise. Le souhait peut également émaner des équipes qui, souvent, désirent apporter des améliorations pour adapter la fiche aux besoins et au contexte.
- Un débat est alors lancé lors d'un atelier réunissant tous les employés des agences (agents de crédit, chefs d'agence), ainsi que le conseiller technique Inter Aide, le directeur et le directeur adjoint chargé de la microfinance.
- Une nouvelle version de la fiche d'enquête est donc élaborée, prenant en compte les différentes suggestions préalablement émises. Tous les agents de crédit reçoivent dix exemplaires, qu'ils doivent tester durant un mois, en plus de la fiche actuelle
- Un deuxième atelier est organisé afin de valider le test. C'est l'occasion pour les équipes de faire part de leurs remarques : points positifs et négatifs. En général, toutes leurs recommandations sont retenues.
- La version validée est imprimée et distribuée aux agences, l'ancienne n'étant alors plus utilisée. Cette version « définitive » sera alors testée durant trois mois. Au bout des trois mois, un troisième atelier sera mis en place pour la validation finale.

C.E.FOR s'appuie toujours sur les versions précédentes des fiches, afin de réaliser une nouvelle version. Les fiches d'enquêtes ont toujours été testées avant d'être définitivement validées.

Les premiers ateliers réunissant le personnel C.E.FOR, ont été organisés en 2000, lors du développement de l'activité de prêt productif Inter Aide.

Les modifications apportées peuvent être contextuelles (mise en place de la passerelle entre les volets impliquant une nouvelle fiche, augmentation du nombre de bénéficiaires, nécessité de réduire les coûts) ou faire suite aux demandes du personnel.

Procédure d'élaboration d'une nouvelle fiche d'enquête	
Bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tester la fiche d'enquête avant de la valider définitivement ✓ Faire des ateliers avec toutes les équipes des agences et prendre en compte leurs recommandations ✓ Enquêter dans les agences
Mauvaises pratiques	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ne pas tenir compte des erreurs commises dans les fiches précédentes, par manque de document de capitalisation

2.5 Réaction des candidats

Les candidats aux prêts n'ont jamais été réticents aux enquêtes, même si dans le passé certains faisaient preuve d'impatience à cause de la quantité importante de questions auxquelles ils devaient répondre. De ce fait, C.E.FOR a, petit à petit, supprimé certains points des enquêtes afin d'alléger les fiches.

En général, les candidats sont prévenus pendant la RIF, que les agents de crédit leurs poseront des questions personnelles. Ils ont alors le temps de se préparer psychologiquement. Cependant, ils peuvent tout de même être gênés par certaines questions jugées intrusives (par exemple, la question sur l'illettrisme ou sur les dépenses et revenus familiaux) et il faut alors amener naturellement les réponses à travers une discussion.

C'est toujours difficile pour les candidats de se projeter dans l'avenir, au moment de remplir le tableau des revenus familiaux prévisionnels. Quelques agents de crédit et chefs d'agence interrogés ont constaté que les emprunteurs se concertent dans la file d'attente, avant l'enquête, pour coordonner leurs réponses. Nous pouvons prendre un exemple de situation que les agents de crédit rencontrent régulièrement : peu importe la taille de la famille du candidat, chacun va donner les mêmes montants de dépenses journalières que le candidat précédent.

Le moment de l'enquête peut s'apparenter à une négociation pour les emprunteurs car presque tous souhaitent obtenir un prêt élevé. Pour cela, certains répondent rapidement aux questions avant d'arriver à la partie financière et augmentent considérablement le montant du devis, sachant que le prêt accordé sera moins élevé que la somme demandée, c'est par conséquent aux agents de crédit de bien calculer le montant adapté au projet présenté, grâce à leur expérience.

Lors de la question sur les relations existant avec d'autres bénéficiaires C.E.FOR. dans la fiche de 2003, les candidats répondaient qu'ils ne connaissaient pas de partenaire C.E.FOR car ils ne voulaient pas que leurs proches sachent qu'ils empruntaient dans une IMF (or, une grande partie des emprunteurs ont connu l'association par un autre bénéficiaire). Par conséquent, C.E.FOR. a supprimé cette question qui s'avérait inutile.

3 Bilan et suggestions

3.1 Bilan

A faire	A ne pas faire
<ul style="list-style-type: none">✓ L'enquêteur doit obligatoirement créer un dialogue pour pouvoir obtenir une réponse juste concernant la partie sur l'endettement✓ Entretien semi-structuré : discussion avec le candidat (plus décontractant que des questions trop directes), puis intégration des informations dans la fiche d'enquête. Permet d'obtenir des informations sans gêner le candidat✓ Essayer de changer la manière de poser les questions car les candidats ont l'habitude de se concerter entre eux pour répondre de la même manière✓ Préciser lors de la RIF que les déclarations douteuses sur les dépenses et le bénéfice seront vérifiées donc il ne sert à rien de faire une fausse déclaration	<ul style="list-style-type: none">✓ Perdre des informations importantes lors des modifications de fiches✓ Ne pas prendre l'enquête au sérieux✓ Poser des questions de façon répétitive et monotone✓ Ne pas tenir compte des erreurs commises dans les fiches précédentes

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etablir un guide explicatif et mettre en place une formation systématique pour qu'il n'y ait pas de différences d'interprétation entre les agents de crédits ✓ S'assurer d'avoir compris les réponses ✓ Etablir une formation pour les agents de crédits afin qu'ils puissent détecter les risques potentiels existant dans l'activité à financer et essayer d'y remédier, de trouver des solutions ✓ Faire attention que les partenaires ne confondent pas les bénéfices de l'activité avec les revenus personnels ✓ Faire confiance, dans la mesure du possible, aux déclarations des bénéficiaires des emprunteurs mais en vérifier la pertinence grâce au devis présenté ✓ Mentionner la date du début d'activité afin de repérer si les candidats ont déjà de l'expérience. Si l'activité n'a débuté que récemment, les agents de crédit seront plus vigilants sur le déroulement du prêt car il y a plus de risques que le candidat rencontre des difficultés de remboursement ✓ Bien penser à reposer l'ensemble des questions listées, même pour un prêt successif (PS), afin de prendre en compte les évolutions entre deux prêts ✓ Continuer à impliquer les équipes à tout changement de fiche d'enquête ce qui les responsabilisent davantage ✓ Changer la couleur de la fiche d'enquête facilite l'identification de chaque période de modification. 	
---	--

3.2 Suggestions

- A réemployer
 - Le montant de l'épargne déjà acquise, qui se trouvait dans la fiche d'enquête verte, n'est plus inscrit dans la fiche d'enquête de septembre 2008
 - Remplacer les cases à cocher par des espaces où les enquêteurs pourraient mettre leurs avis

- A mettre en place
 - Si C.E.FOR change de cible ou de politique d'octroi, la fiche d'enquête devra être modifiée de manière à obtenir plus d'informations sur les candidats. En effet, le montant des prêts octroyés serait plus important donc il s'avérerait nécessaire de demander des garanties matérielles pour se prémunir du risque de non remboursement.

Toutes les autres suggestions ont déjà été prises en compte pour la rédaction de la nouvelle fiche de juin 2008

3.3 Conclusion

Les fiches d'enquête évoluent régulièrement. Les questions sont aujourd'hui moins nombreuses qu'auparavant, même si certaines ont été rajoutées dans la dernière fiche de juillet 2008. Etant donné les objectifs quantitatifs ambitieux en termes de prêts octroyés, il faut par conséquent que les fiches restent concises tout en permettant de bien évaluer la capacité de remboursement du candidat et de bien comprendre l'activité à financer.

Les employés sont satisfaits des modifications apportées, tant sur plan du contenu, que du format. Cela signifie, que C.E.FOR utilise une méthode de modification adéquate.

Il n'existe pas de modèle parfait, il y a seulement une directive à suivre : obtenir le plus d'informations utiles en fonction de l'objectif recherché, le plus rapidement possible, tout en restant proche du candidat.