DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 1	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 2	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 3	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 4
Quelle est la définition du nombre d'emprunteurs actifs ? Réponse : Le nombre total de personnes avec un crédit en cours à la fin de la période. Cela inclut tous les prêts avec un solde restant dû. (Les prêts remboursés et radiés ne sont pas inclus.)	Quelle est la définition du portefeuille d'encours de crédit brut ? Réponse : Valeur cumulée du "capital restant dû" (sans l'intérêt) de l'ensemble des prêts actifs, quelle que soit leur antériorité. Les montants concernent le principal des prêts à l'exclusion des intérêts.	Quelle est la signification de l'encours moyen par emprunteur ? Réponse : C'est le total du portefeuille en cours divisé par le nombre d'emprunteurs actifs. Il donne une indication sur le montant moyen restant à rembourser par personne.	Qu'est-ce que le montant moyen par compte d'épargne ? Réponse : C'est le total des montants d'épargne déposés divisé par le nombre d'épargnants. Il donne une indication sur le montant que chaque épargnant a dans son compte, en moyenne.
DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 5	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 6**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 7**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 8**
Quelle est la différence entre un épargnant actif et un épargnant inactif ? Réponse : L'épargnant inactif est celui qui n'a pas fait de retrait ou de dépôt d'épargne depuis un certain nombre de mois (on choisit souvent une période d'un an pour différencier les épargnants actifs et inactifs).	Un prêt de 5 000 est accordé à Madame Ouedraogo pour une durée de 4 mois, à un taux linéaire de 3% par mois. Quel est le montant total d'intérêts qui sera payé par l'emprunteur ? Réponse : 5000 * 3% * 4 = 600	Un prêt de 1 000 est accordé à Monsieur Compaoré pour une durée de 5 mois, à un taux linéaire de 2% par mois. Le montant des frais est de 50. Quel est le coût total du crédit pour l'emprunteur ? Additionner les frais payés. Réponse : 1 000 * 2% * 5 + 50 = 150	Au mois de mars, l'agence de Lolomé a octroyé 450 crédits, pour un total de 54 000. Quel est le montant moyen du crédit octroyé pour cette agence pour le mois de mars ? Réponse : 54 000 / 450 = 120
DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 9	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 10**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 11**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 12**
L'expression « encours de crédit moyen par emprunteur » a la même signification que « montant moyen des prêts octroyé », c'est-à-dire que ces expressions sont synonymes. Vrai ou faux ? Réponse : faux	Si l'on compare l'encours de crédit moyen par emprunteur au montant moyen des prêts octroyés sur une même période, le premier est inférieur au deuxième. Vrai ou faux ? Réponse : vrai	Le nombre d'emprunteurs actifs à une date N est supérieur à la somme du nombre de crédits octroyés sur les 12 mois de l'année N. Vrai ou faux ? Indice : on suppose que la durée du crédit est inférieure à 12 mois. Réponse : faux, le nombre d'emprunteurs actifs sera inférieur au nombre de crédits octroyés sur 12 mois	Lorsque l'on ajoute des frais à un crédit, le taux effectif global (TEG) augmente. Vrai ou faux ? Réponse : vrai

DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 13	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 14	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 15	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 16
Si le taux d'intérêt annuel du crédit est de 24% linéaire, le taux d'intérêt mensuel linéaire pour ce même crédit est de 3%. Vrai ou faux ? Réponse : faux, le taux d'intérêt mensuel est de 24% divisé par 12 mois soit 24%/12=2%	Si le taux d'intérêt annuel du crédit est de 26% linéaire, le taux d'intérêt hebdomadaire linéaire est de 0,5%. Vrai ou faux ? Réponse : vrai, le taux mensuel est de 26% divisé par les 52 semaines qui composent une année, soit 26%/52=0,5%	Le taux effectif global (TEG) signifie, pour l'emprunteur, le coût total du crédit. Vrai ou faux ? Réponse : vrai	A la fin du mois de janvier, l'agence de Léogane compte 2 500 emprunteurs actifs. Elle octroie 300 crédits pendant le mois de février, et 200 crédits sont totalement remboursés ce même mois. Il y a 3 000 emprunteurs actifs dans l'agence de Léogane à la fin du mois de février. Vrai ou faux ? Réponse : faux, il y a 2 500 + 300 – 200 = 2 600 emprunteurs actifs à la fin du mois de février.
DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 17	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 18**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 19**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 20**
Comment calcule-t-on le nombre d'emprunteurs actifs ? a. On fait la moyenne des emprunteurs ayant un crédit en cours à chaque jour du mois b. On prend la somme du nombre d'emprunteurs qui ont reçu un crédit pendant le mois c. On prend la somme des personnes ayant un crédit en cours au dernier jour du mois	Comment calcule-t-on l'encours de portefeuille du mois ? a. On fait la moyenne des soldes restant dus de chaque jour du mois b. On prend la somme des soldes restant dus au dernier jour du mois c. On prend la somme des montants décaissés Réponse : b.	Comment calcule-t-on le nombre de prêts octroyés sur 12 mois ? a. On fait la moyenne des emprunteurs ayant un crédit en cours à chaque jour de cette période de 12 mois b. On prend la somme du nombre d'emprunteurs qui ont reçu un crédit pendant ces 12 mois c. On prend la somme des personnes ayant un crédit en cours au dernier jour du mois	L'épargne appartenant aux clients de l'institution figure au bilan de celle-ci ? a. Non b. Oui, à l'actif c. Oui, au passif Réponse : c.
DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 21	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 22**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 23**	**DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 24**
L'encours de crédits faits aux clients de l'institution figure-t-il au bilan de celle-ci ? a. Non b. Oui, à l'actif c. Oui, au passif Réponse : b.	Le taux effectif global (TEG) est : a. Le taux d'intérêt annuel, tout frais compris, incluant le coût du dépôt d'épargne obligatoire, qui sera payé pour le crédit b. Le taux d'intérêt annuel, tout frais compris, qui sera payé pour le crédit c. Le taux d'intérêt annuel qui sera payé pour le crédit Réponse : a.	Comment calcule-t-on l'encours moyen par emprunteur ? a. Total du portefeuille en cours divisé par le nombre d'emprunteurs actifs b. Somme des montants octroyés divisée par le nombre d'emprunteurs actifs c. Somme des montants octroyés divisée par le nombre de crédits octroyés Réponse : a. L'encours moyen par emprunteur donne une indication sur le	Comment calcule-t-on le montant moyen du crédit octroyé ? a. Total du portefeuille en cours divisé par le nombre d'emprunteurs actifs b. Somme des montants octroyés divisée par le nombre d'emprunteurs actifs c. Somme des montants octroyés divisée par le nombre de crédits octroyés Réponse : c.

DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 25	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 26	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 27	DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 28
Le taux mensuel d'un crédit est de 1,5% linéaire. Quel est le taux annuel linéaire ? a. On ne peut pas le calculer b. On multiplie le taux mensuel par le nombre de mois dans l'année, 1,5% * 12 = 18% c. On divise le taux mensuel par le nombre de semaines dans le mois, et on multiplie par 12, 1,5% / 4 * 12 = 4,5% Réponse : b.	Le taux annuel d'un crédit est de 24% linéaire. Quel est le taux mensuel linéaire ? a. On divise le taux annuel par le nombre de mois dans l'année, 24% / 12 = 2% b. On ne peut pas le calculer c. On divise le taux annuel par le nombre de semaines dans l'année, et on multiplie par le nombre de semaines dans le mois, 24% / 52 * 4 = 1,85% Réponse : a.	A l'agence d'Alada, l'épargne déposée représente un montant total de 1 500. Il y a 150 épargnants. Quel est le montant moyen par épargnant ? a. 100 b. 15 c. 10 Réponse : c.	L'agent de crédit Benoit a octroyé un total de 400 à 5 emprunteurs. L'agent de crédit Boubakar a octroyé un total de 560 à 7 emprunteurs. Lequel de ces deux agents a octroyé un montant moyen par emprunteur le plus élevé ? a. Benoit b. Boubakar c. Le montant moyen du crédit est le même pour Benoit et Boubakar Réponse : c. Le montant moyen du
DÉFINITION ET PORTÉE DU PORTEFEUILLE - QUESTION 29	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 30**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 31**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 32**
Quelle est la définition du taux d'intérêt dégressif ? a. L'intérêt est calculé en fonction du montant du capital restant dû b. L'intérêt est calculé en fonction du montant du capital octroyé c. Aucune de ces deux définitions Réponse : a.	Quelle est la définition du « taux de remboursement »? Pouvez-vous fournir plus d'une méthode de calcul et expliquer les différences ? Réponse : C'est un taux avec au dénominateur les montants attendus et au numérateur les montants effectivement perçus. Les retards peuvent être exclus du taux pour calculer le taux de remboursement sur les montants dus, ce qui donne une indication quant à la proportion des prêts remboursés à temps. Par ailleurs, les retards peuvent être inclus, en les ajoutant aux montants dus de la période pour voir dans quelle mesure l'institution est capable de récupérer tous les montants qui lui sont dus.	Quelle est la définition du taux de fidélisation ? Réponse : Il s'agit du pourcentage d'emprunteurs qui reprennent un crédit lorsque le leur est terminé. On calcule habituellement le taux de fidélisation sur 12 mois glissants.	Comment calcule-t-on le taux de fidélisation ? Réponse : (Nombre total de prêts renouvelés décaissés sur la période) / (Nombre total de prêts clôturés sur la même période).
QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 33	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 34**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 35**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 36**
Qu'est-ce qu'un ratio de portefeuille à risque ? Réponse : Il représente la part en % du portefeuille à risque dans l'encours de portefeuille. Un % de portefeuille à risque signifie le % de crédits qui risquent de subir des retards de paiements. Un ratio de PAR doit toujours être accompagné de son indication «nombre de jours en arriérés» (particulièrement pour des institutions manipulant des échéances autres que mensuelles).	Quelle est la définition du ratio de passages en pertes ? Réponse : C'est un indicateur de qualité du portefeuille de l'organisation. Il représente la part des passages en perte par rapport au portefeuille moyen sur la période, en d'autres termes « quelle proportion de mon portefeuille a été perdue ? ». Cet indicateur doit être analysé avec précaution : les passages en pertes impactent de manière favorable le ratio de portefeuille à risque, sans traduire forcément une amélioration de la qualité du portefeuille.	Comment le calcule-t-on le ratio de passages en pertes ? Réponse : (Montant total des radiations de la période) / (Moyenne du portefeuille en cours sur la période).	Qu'est-ce qu'une radiation de crédit ? Réponse : c'est la sortie comptable d'un crédit du portefeuille, dont on pense qu'il ne sera jamais remboursé. On radie le montant du capital seulement.

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 37	QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 38	QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 39	QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 40
Plus le ratio de passage en pertes est élevé, plus la qualité du portefeuille de l'institution de microfinance est bonne. Vrai ou faux ? Réponse : faux	Lorsque le montant de portefeuille à risque augmente, cela entraîne un surcroît de charges pour l'institution de microfinance. Vrai ou faux ? Réponse : vrai, car quand le portefeuille à risque augmente, la comptabilité doit passer des provisions pour pertes sur crédits, qui sont considérées comme des charges.	Un crédit radié apparaît encore dans le portefeuille actif de l'institution. Vrai ou faux ? Réponse : faux	Lorsqu'un crédit est radié, il est effacé sur le système d'information et de gestion (logiciel) de l'institution. Vrai ou faux ? Réponse : faux
QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 41	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 42**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 43**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 44**
Les provisions pour créances douteuses sont des provisions passées en comptabilité, c'est un principe de prudence : il faut prévoir qu'une partie du portefeuille à risque pourrait ne pas être remboursée et devra être passée en perte. Vrai ou faux ? Réponse : vrai	Dans la comptabilité, les provisions sont considérées comme une charge. Vrai ou faux ? Réponse : vrai	On inclut les remboursements anticipés dans le calcul du taux de remboursement. Vrai ou faux ? Réponse : faux, si l'on inclut les remboursements anticipés dans le calcul du taux de remboursement, on aurait parfois des mois où le taux de remboursement serait supérieur à 100% !	Lorsque l'on radie des crédits dans le portefeuille (ils sont passés en pertes), le ratio de portefeuille à risque diminue. Vrai ou faux ? Réponse : vrai, mais les passages en pertes impactent de manière favorable le ratio de portefeuille à risque sans traduire forcément une amélioration de la qualité du portefeuille.
QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 45	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 46**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 47**	**QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 48**
Le ratio de couverture du risque indique le pourcentage du portefeuille à risque qui est couvert par une provision pour dépréciation des créances douteuses. Vrai ou faux ? Réponse : vrai	Un bon taux de fidélisation pour une agence est un taux de fidélisation inférieur à 40%. Vrai ou faux ? Réponse : faux	Les dotations aux provisions pour créances douteuses apparaissent dans le compte de résultat ? Vrai ou faux ? Réponse : vrai	Le montant total des provisions pour créances douteuses apparaît dans le bilan ? Vrai ou faux ? Réponse : vrai

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 49

Laquelle de ces définitions est la bonne pour décrire le montant du portefeuille à risque 30 jours ?
a. Total du capital restant dû des prêts dont le remboursement est en retard de 30 jours ou plus. On exclut les intérêts du calcul.
b. Total du capital et des intérêts restant dus des prêts dont le remboursement est en retard de 30 jours ou plus.
c. On prend les montants sur lesquels on estime qu'il y a un risque car ce sont des clients avec mauvaise réputation.

Réponse : a.

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 50

Qu'est-ce que le portefeuille à risque ?
a. Valeur cumulée des sommes dues sur les prêts en arriérés de plus d'une échéance, à une date déterminée. On prend en compte le principal et les intérêts. On inclut les prêts rééchelonnés.
b. Valeur cumulée du capital restant dû des prêts en arriérés de plus d'une échéance, à une date déterminée. Les montants concernent le principal des prêts à l'exclusion des intérêts. On inclut les prêts rééchelonnés.
c. Valeur cumulée du capital restant dû des prêts, à une date déterminée. Les montants concernent le principal des prêts à l'exclusion des intérêts. On inclut les prêts rééchelonnés.
Réponse : b.

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 51

Un client peut-il encore faire des remboursements sur son crédit s'il a été radié ?
a. Non pas du tout
b. Oui ca passe dans la poche de l'agent de crédit
c. Oui ca passe en revenu exceptionnel

Réponse : c.

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 52

Un client peut-il encore faire des remboursements sur son crédit s'il est en arriérés (portefeuille à risque) ?
a. Oui ca passe en revenu comme habituellement
b. Non pas du tout
c. Oui ca passe dans la poche de l'agent de crédit

Réponse : a.

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 53

Laquelle de ces deux agences (A et B) a le portefeuille le plus risqué ? Montrer la carte aux joueurs en cachant la réponse.
a. Agence A
b. Agence B
c. Le portefeuille est aussi risqué pour l'agence A que pour l'agence B

	PAR> 1 jour	PAR 1-30 jours	PAR 31-60 jours	PAR 61-90 jours	PAR > 90 jours
Agence A	10%	5%	3%	1%	1%
Agence B	10%	1%	1%	3%	5%

Réponse : b. car le portefeuille à risque est plus âgé pour l'agence B que pour l'agence A. Le PAR> 61 jours pèse 8 % en B, alors que pour A c'est seulement 2%

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 54

Lequel de ces calculs correspond au ratio de passages en pertes ?
a. Montant total des radiations de la période
b. (Montant total des radiations de la période) / (Portefeuille en cours)
c. (Montant total des radiations de la période) / (Moyenne du portefeuille en cours sur la période)

Réponse : c.

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 55

Lequel de ces calculs correspond au ratio de couverture du risque ?
a. (Valeur de la provision totale cumulée à fin de période) / (Valeur du Portefeuille à Risque)
b. Valeur cumulée des sommes dues sur les prêts en arriérés de plus d'une échéance, à une date déterminée. On prend en compte le principal et les intérêts.
c. (Valeur de la provision totale cumulée à fin de période) / (Portefeuille en cours)

Réponse : a. Le ratio de couverture du risque indique le pourcentage du portefeuille à risque qui est couvert par une provision pour dépréciation des créances douteuses

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 56

Le portefeuille à risque 90 jours de l'agence de Chorkor est d'un montant de 6 000. On souhaite passer une provision de 60% de ce montant en comptabilité pour provisions pour créances douteuses. Quel sera le montant de la provision à passer en comptabilité ?
a. 60
b. 600
c. 3 600

Réponse : c. 6 000 * 60% = 3 600

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 57

Le comptable a passé une provision pour créances douteuses de 500, et nous indique que le taux de passage en provision pour le portefeuille à risque est de 50%. Quel est le montant du portefeuille à risque ?
a. 500
b. 1 000
c. 1 500

Réponse : b. 500 * 50% = 1 000

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 58

Cette année, l'agence de Madina a renouvelé 3 250 crédits, et 4 500 crédits ont été totalement remboursés. Quel est le taux de fidélisation de l'agence de Madina ?
a. 45,1%
b. 72,2%
c. 77,5%

Réponse : b. Taux de fidélisation = (Nombre total de prêts renouvelés décaissés sur la période) / (Nombre total de prêts clôturés sur la même période) = 3 250 / 4 500 = 72,2%

QUALITÉ DU PORTEFEUILLE - QUESTION 59

Laquelle de ces définitions est la bonne pour décrire le calcul du taux de remboursement ?
a. Le montant total remboursé sur une période, divisé par la somme des montants décaissés sur cette même période
b. Le montant du capital remboursé sur une période, divisé par le montant de capital attendu au cours de la même période.
c. Le montant total remboursé sur une période, divisé par le montant dû total attendu au cours de la même période.

Réponse : b. ou c. (selon les méthodologies)

PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 60

Comparer le montant moyen du crédit octroyé par l'institution de microfinance avec le Revenu National Brut (RNB) par habitant va nous donner quelle information sur l'institution de microfinance ?

Réponse : Cela permet de voir si les montants de crédits octroyés touchent bien les personnes vulnérables.

PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 61	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 62	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 63	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 64
Quels sont les avantages d'étudier les revenus disponibles pour un client qui fait une demande de crédit ? Réponse : Protection contre le surendettement des clients ; déterminer si le client pourra payer les échéances de son crédit par rapport à ses revenus disponibles. Il y a plusieurs réponses possibles, ce sont les participants et le maître du jeu qui décideront si la réponse du joueur est bonne ou pas.	Pourquoi faire une enquête de satisfaction auprès des clients de l'institution de microfinance? Réponse : On peut faire une enquête de satisfaction auprès des clients afin d'améliorer les services et les produits proposés par l'institution pour qu'ils répondent au mieux aux besoins des clients, et permettre d'augmenter le taux de fidélisation. Il y a plusieurs réponses possibles, ce sont les participants et le maître du jeu qui décideront si la réponse du joueur est bonne ou pas.	Quelles mesures peut-on prendre pour améliorer le taux de fidélité ? Réponse : améliorer le suivi des clients, comprendre pourquoi des clients ne reviennent pas, faire une étude de satisfaction pour améliorer les services et les produits, mettre en place un processus pour traiter les doléances des clients, etc. Il y a plusieurs réponses possibles, ce sont les participants et le maître du jeu qui décideront si la réponse du joueur est bonne ou pas.	Comment une institution peut-elle impliquer ses clients dans les processus de prise de décision ? Réponse : des élections de représentants des clients peuvent être organisées en vue de leur participation aux comités de crédit, aux comités d'agence durant lesquels ils sont informés des activités de l'agence, de ses résultats, de changements dans la politique, etc. et surtout durant lesquels ils peuvent faire entendre la voix des clients de l'institution. Les représentants des clients peuvent aussi faire partie de l'assemblée générale de l'institution.
PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 65	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 66**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 67**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 68**
Comment l'institution peut-elle protéger la confidentialité des clients et des données sur les clients qu'elle possède? Réponse : le système d'information doit être sécurisé et l'accès aux dossiers des clients doit être restreint. L'institution peut aussi prendre des mesures pour accueillir les clients dans des conditions garantissant la confidentialité et améliorer leur confiance pendant les décaissements de prêts, les visites de suivi,… La permission doit être demandée aux clients avant que leur histoire ou leur photo soit communiquée partagée avec un tiers y compris le bureau de crédit.	L'institution de microfinance Raudi a un nouveau client, qui demande un micro crédit pour lui permettre de faire fructifier son « bar de rencontres ». L'affaire de M. Kimbaye semble effectivement être rentable, il pourra rembourser son crédit sans problème. Lui prêteriez-vous? Réponse : L'idée est de faire réfléchir les participants sur le financement d'activités portant préjudice au pays, à l'environnement, ou même aux commerces illégaux. Il n'y a pas de réponse parfaite, ce sont les joueurs qui décident si la question a bien été traitée ou non.	Donner des illustrations de responsabilité sociale dont une institution peut faire preuve envers son personnel. Réponse : La responsabilité sociale d'une institution envers le personnel inclut la définition d'une politique des RH claire et juste, une grille salariale claire en ligne avec le marché et respectant le salaire minimum légal, des contrats et des conditions de travail appropriés, des mécanismes visant à connaître le ressenti du personnel pour s'assurer que la direction est consciente des réclamations et des suggestions.	Quels sont les aspects clés pouvant définir la performance sociale d'une institution de microfinance. Réponse : La performance sociale d'une institution est reflétée en termes concrets dans plusieurs aspects de ses opérations. Cela comprend : une attention particulière au ciblage de la population cible (dans la plupart des cas des clients pauvres et vulnérables exclus des autres services financiers locaux ; la conception de produits et services adaptés et accessibles au groupe cible ; des efforts pour apporter une vraie valeur ajoutée sociale aux clients (services socio-économiques, partage des bénéfices, participation aux processus de prise de décisions,…) ; un fort niveau de responsabilité sociale envers les clients et le personnel, la communauté et l'environnement (cf. l'outil SPI de CERISE).
PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 69	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 70**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 71**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 72**
Quelles mesures peuvent être prises pour améliorer la transparence envers les clients? Réponse: Communiquer des informations claires, suffisantes et opportunes sur un mode et dans un langage que le client peut comprendre afin que les clients puissent prendre des décisions averties. Informer sur les coûts, les termes et les conditions de tous les produits, y compris les frais et l'information sur le processus de recouvrement et si toutes ces conditions peuvent évoluer dans le temps. Former le personnel pour communiquer efficacement avec les clients, y compris avec les clients ayant un niveau faible d'alphabétisation. Appliquer la loi à cet égard. Si les institutions de microfinance ne sont pas tenues d'afficher le taux effectif global, il convient de montrer le coût total payé par le client. Fournir régulièrement des informations précises sur les comptes tels que les soldes de compte d'épargne et des reçus pour toute transaction.	Le taux de fidélité n'est pas un indicateur de performance sociale. Vrai ou faux ? Réponse : Faux.	Le montant moyen des crédits octroyés peut être utilisé comme un indicateur de performance sociale. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai.	La transparence sur les prix, termes et conditions sur les produits de crédit (y compris les charges d'intérêts, primes d'assurance, soldes minimums, frais de papeterie, pénalités) envers les clients, est un indicateur de performance sociale. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai.

PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 73	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 74	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 75	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 76
Le pourcentage de femmes parmi le nombre total de clients de l'institution de microfinance n'est pas un indicateur de performance sociale. Vrai ou faux ? Réponse : Faux.	L'étude de la procédure d'approbation du prêt fait partie de l'étude sur la performance sociale d'une institution de microfinance. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai. On cherche à déterminer si la procédure d'approbation du prêt implique une évaluation de la capacité de remboursement de l'emprunteur et du caractère abordable du prêt. La décision d'approuver un prêt ne doit pas se prendre uniquement sur la base de l'existence d'une garantie (garantie des pairs, des cosignataires ou mise en garantie d'un bien), qui ne peut remplacer une bonne analyse de la capacité de remboursement.	L'étude du logement du client peut nous donner des indications sur son niveau de vie. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai. Des critères tels que la structure du logement (parfois de l'ensemble des constructions composant le logement), les matériaux utilisés pour le construire, le nombre de pièces, la présence d'eau et d'installations sanitaires peuvent nous renseigner sur le niveau de vie.	Un taux de turnover annuel des employés de l'institution de microfinance de plus de 70% est un bon taux. Vrai ou faux ? Réponse : Faux. Le taux de turnover mesure le pourcentage du personnel ayant quitté l'institution de microfinance au cours de l'année. Lorsque le turnover est très important, cela souligne généralement un travail éprouvant ou un management de mauvaise qualité.
PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 77	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 78**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 79**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 80**
Les systèmes des RH n'ont rien à voir avec la performance sociale. Réponse: Faux. La performance sociale d'une institution de microfinance augmente quand les systèmes de gestion des ressources humaines font preuve d'un bon alignement avec la mission sociale. Par exemple, les thèmes de performance sociale sont inclus au cours des sessions d'orientation et de formation. L'évaluation de la performance des employés comprend la vérification de leur contribution à la réalisation des objectifs sociaux (population cible desservie, qualité des services et changement/impact dans la vie des clients) ainsi que le respect des principes	Quelle solution privilégier pour améliorer la viabilité opérationnelle d'une institution de microfinance tout en préservant la mission sociale ? a. Augmenter le montant moyen des crédits octroyés b. Augmenter les taux d'intérêt c. Augmenter la productivité des agents de crédit Réponse : c.	Lequel de ces ratios n'est pas un indicateur de performance sociale ? a. Ratio de couverture du risque b. Montant moyen des crédits octroyés / Revenu National Brut par habitant c. Nombre de femmes clientes de l'institution de microfinance / Nombre total de clients Réponse : a.	Laquelle de ces questions est la plus pertinente dans le cadre d'une étude de satisfaction des clients d'une institution de microfinance ? a. Etes-vous satisfait des produits de crédits proposés, oui ou non ? b. Que pensez-vous des crédits proposés (question ouverte) ? c. Parmi cette liste de crédits proposés, lequel est le plus adapté à vos besoins selon vous ?
PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 81	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 82**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 83**	**PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 84**
Laquelle de ces questions est la plus pertinente dans le cadre d'une étude de satisfaction des clients d'une institution de microfinance ? a. Est-ce que l'agent de crédit qui vous suit est sympathique : oui ou non ? b. Comment décririez-vous votre relation avec votre agent de crédit : très mauvaise, mauvaise, plutôt bonne, ou bonne ? c. Etes-vous satisfait de votre relation avec votre agent de crédit : oui ou non ? Réponse : b.	Lequel de ces calculs correspond au taux de turnover des employés, aussi appelé taux de rotation du personnel, c'est-à-dire le pourcentage des employés ayant quitté l'institution au cours de l'année ? a. On divise la somme du nombre de salariés quittant l'entreprise et arrivant dans l'entreprise par deux. Puis on divise le résultat par le nombre initial de personnes sur la même période. b. On divise la somme du nombre de salariés quittant l'entreprise et arrivant dans l'entreprise par deux. c. Le nombre de membre du personnel ayant quitté l'institution durant l'année sur le nombre moyen de membre du personnel (effectif au début de la période d'analyse + effectif à la fin de la période d'analyse / 2). Réponse : c.	L'IMF de l'Esperance en Tunisie regroupe 100 salariés au 1er janvier. Pendant l'année, 10 personnes sont embauchés et 5 quittent la société. Quel sera le turnover du personnel ? a. 5 / 100 = 5% b. 10 / 100 = 10% c. 5 / [100 + (100 +10 - 5) / 2] = 4,9% Réponse: c. On divise le nombre total du personnel ayant quitté l'institution par l'effectif moyen du personnel [100+(100+10-5)]/2.	Compléter le maillon manquant dans cette chaîne de mesure de la performance sociale d'une institution de microfinance : 1. Intention, 2. Mise en place de la stratégie, 3. Activités, 4… ? a. Responsabilité sociale de l'institution de microfinance b. Résultats et impact c. Recommencer Réponse : b.

PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 85	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 86	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 87	PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 88
Un audit SPI (Social Performance Indicators) porte sur quatre dimensions : 1. Ciblage des pauvres et des exclus, 2. Adaptation des services, 3. Bénéfices pour les clients, et 4…? a. Responsabilité sociale de l'institution de microfinance b. Résultats et impact c. Micro-assurance Réponse : a.	L'année dernière, l'équipe de formateurs de l'institution de microfinance « Avantage » a dispensé 1 600 formations sociales. Cette année, elle en a dispensé 1 900. Quel est le pourcentage d'augmentation ? a. 18,8% b. 13% c. 15,8% Réponse : a. (1 900 – 1 600) / 1 600 = 18,8%	Une institution décide de passer d'un taux d'intérêt linéaire à un taux d'intérêt dégressif tout en maintenant le même taux d'intérêt annuel. Quel est l'impact de ce changement sur le coût des prêts pour les clients? a. Pas d'impact b. Les prêts sont moins onéreux car le TEG diminue c. Les prêts sont plus onéreux car le TEG augmente	Est-ce qu'une institution de microfinance devrait offrir des services de formation à ses clients? a. Non – c'est totalement hors de propos, son domaine d'activité c'est la finance b. Oui, elle peut le faire mais seulement sur des sujets en lien avec les produits de crédit c. Oui, elle peut le faire concernant la gestion de micro-entreprise et sur une sélection de thèmes sociaux Réponse : c.
PERFORMANCE SOCIALE - QUESTION 89	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE - QUESTION 90**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE - QUESTION 91**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE - QUESTION 92**
Laquelle des propositions suivantes ne constitue pas un objectif social SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, « Timely » / inscrit dans le temps)? a. Les clients augmentent leur épargne b. Un échantillon de clients augmente le revenu net de leur activité sur 3 ans c. Taux de fidélité des clients supérieur à 80% chaque année Réponse: a. Les institutions de microfinance doivent établir des objectifs sociaux pour s'assurer qu'elles mettent en pratique leur mission sociale. Traduire des objectifs sociaux généraux en indicateurs permet de mesurer le progrès des	Donner la formule de la productivité par agent de crédit. Que nous indique ce calcul pour une institution de microfinance ? Réponse : (Nombre d'emprunteurs actifs) / (Nombre d'agents de crédits au cours du mois concerné). Capacité de l'organisation à optimiser les coûts de personnel. Ce ratio indique également la façon dont l'organisation est parvenue à adapter ses méthodes et procédures pour mener ses activités de crédit.	Dans l'institution de microfinance d'Alidé au Bénin, il y a 15 000 emprunteurs actifs, 70 salariés au total dont 50 agents de crédit. Quelle est la productivité par agent de crédit ? Réponse : 15 000 / 50 = 300	Comment calcule-t-on le ratio du coût par crédit décaissé et comment l'interprète-on? Réponse : (total des charges d'exploitation sur la période) / (nombre de prêts décaissées pendant la période). La formule inclut seulement les charges d'exploitation et non les provisions pour créances douteuses. Afin d'optimiser le coût par crédit décaissé le niveau des charges d'exploitation doit être conservé à un niveau minimum et la productivité des agents de crédit doit aussi être renforcée.
EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE - QUESTION 93	**EFFICIENCE ET PÉRENNITÉ - QUESTION 94**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 95**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 96**
Quelle est la définition de la viabilité opérationnelle ? Réponse : Elle traduit la capacité d'autofinancement des activités de l'organisation, sa capacité à générer suffisamment de revenus de son activité principale afin de couvrir les coûts générés par cette activité. Un pourcentage de plus de 100 % signifie que l'organisation peut produire un revenu suffisant pour consolider ses capitaux propres.	Comment calcule-t-on la viabilité opérationnelle ? Réponse : (Revenu d'exploitation total au cours de la période) / (dépenses totales au cours de la même période). Le total du revenu d'exploitation inclut le revenu provenant des intérêts, des honoraires, des pénalités, des commissions. Le total des dépenses inclut les charges d'exploitation, les dépenses pour provisions des pertes de prêt, les dépenses financières (incluant la rémunération de l'épargne, intérêts payés pour les emprunts, etc.).	Citer un synonyme de l'expression « viabilité opérationnelle ». Réponses possibles : Autonomie financière et opérationnelle, autosuffisance opérationnelle	Qu'est-ce que le rendement du portefeuille d'une institution de microfinance ? Réponse : (Valeur du chiffre d'affaires cumulé sur la période) / (Valeur moyenne du portefeuille d'encours brut au cours de la période). Le chiffre d'affaires pris en compte doit être uniquement lié à son activité de crédit et non à de potentielles opérations d'investissements ou opérations financières. Ce ratio mesure la capacité de l'organisation à générer et percevoir des revenus qui lui permettent de couvrir les charges durant la période.

EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 97	EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 98	EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 99	EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 100
Quelle est la signification du ratio de charges d'exploitations ? Réponse : Ce ratio fournit un des meilleurs indicateurs d'efficacité d'une institution de crédit. Il mesure les coûts nécessaires à l'institution pour fournir ses services de crédit. Plus le ratio de Charges d'exploitation est faible, meilleure est l'efficacité de l'institution.	Comment se calcule le ratio de charges d'exploitations ? Réponse : le ratio des charges d'exploitation s'obtient en divisant l'ensemble des charges nécessaires pour assurer les opérations de l'institution (incluant toutes les charges administratives et salariales, les amortissements, etc.) par l'encours moyen du portefeuille brut de crédits sur la période observée. Les intérêts payés, les provisions passées, ainsi que les charges exceptionnelles, ne doivent pas être inclus.	Citez deux ou trois éléments qui peuvent influencer (diminuer ou augmenter) le ratio de charges opérationnelles ? Réponses possibles : la taille du portefeuille, la valeur moyenne des crédits octroyés (plus le montant est élevé, plus le coût par emprunteur diminue), le type de services proposés (un service d'épargne augmente généralement les charges d'exploitation), les rémunérations des salariés, le degré de centralisation des opérations, les loyers payés par l'institution, etc.	Si la qualité du portefeuille de crédit d'une institution de microfinance se dégrade, son niveau de viabilité opérationnelle peut se dégrader aussi. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai, car les provisions pour créances douteuses qui seraient passées en comptabilité feraient augmenter le niveau de dépenses, et donc baisser le taux de viabilité opérationnelle.
EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 101	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 102**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 103**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 104**
La réduction du montant du ratio de portefeuille à risque 30 jours provoque une baisse du taux de viabilité opérationnelle de l'institution. Vrai ou faux ? Réponse : Faux, car dans ce cas on passe des récupérations sur les provisions pour créances douteuses, ce qui diminue le niveau de dépenses, et donc fait augmenter le taux de viabilité opérationnelle.	Le niveau du taux de fidélité d'une institution influe sur son niveau de viabilité opérationnelle. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai.	Plus le coût moyen par crédit octroyé est élevé, plus on peut dire que l'organisation de l'institution de microfinance est efficace. Vrai ou faux ? Réponse : Faux.	Le ratio « portefeuille en cours / actif du bilan » permet de vérifier quelle part de l'actif du bilan d'une institution de microfinance est dédié à l'activité de crédit. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai.
EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 105	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 106**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 107**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 108**
Le ratio « dette / passif du bilan » permet de mesurer quelle part les emprunts (la dette) de l'institution de microfinance représentent à l'actif du bilan. Vrai ou faux ? Réponse : Faux, il y a un piège dans le texte c'est la part de la dette dans le passif du bilan, et non de l'actif.	Le ratio « passif du bilan / fonds propres » nous permet de savoir si l'institution de microfinance peut emprunter des fonds supplémentaires. Vrai ou faux ? Réponse : Vrai	Pour calculer le rendement du portefeuille, on prend en compte le montant total des dépenses moins les éléments exceptionnels. Vrai ou faux ? Réponse : Faux, le montant de dépenses n'intervient pas dans le calcul du rendement du portefeuille.	On calcule le rendement du portefeuille d'une institution de microfinance de la façon suivante : (Valeur du chiffre d'affaires cumulé sur la période) / (Valeur moyenne du portefeuille d'encours brut au cours de la période). Vrai ou faux ? Réponse : Vrai.

EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 109	EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 110	EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 111	EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 112
Comment se calcule la productivité par salarié, sur une institution de microfinance ? a. (Nombre de clients dans l'institution) / (Nombre de salariés) b. (Nombre d'épargnants) / (Nombre de salariés) c. (Nombre d'emprunteurs actifs) / (Nombre d'agents de prêts actifs) Réponse : a.	Lequel de ces calculs correspond à celui de la productivité / agent de crédit pour un mois ? a. (Nombre d'emprunteurs actifs) / (Nombre d'agents de prêts actifs) b. (Nombre de crédits octroyés au cours du mois) / (Nombre d'agents de prêts) c. (Nombre d'agents de prêts actifs au cours du mois concerné) / (Nombre d'emprunteurs actifs) Réponse : a.	Comment se calcule le coût par crédit ? a. (Dépenses opérationnelles + dépenses financières) / (Nombre de crédits octroyés) sur une période d'un an b. (Charges d'exploitation) / (Nombre de crédits octroyés) sur une période d'un an c. (Nombre d'emprunteurs actifs) / (Nombre d'agents de prêts actifs) Réponse : b.	Lequel de ces calculs correspond à celui de la viabilité opérationnelle ? a. (Revenu d'exploitation total au cours de la période + résultat exceptionnel) / (dépenses totales au cours de la même période). b. (Revenu d'exploitation total au cours de la période) / (dépenses au cours de la même période – les dépenses financières). c. (Revenu d'exploitation total au cours de la période) / (dépenses totales au cours de la même période). Réponse : c. Le total du revenu d'exploitation inclut le revenu provenant des intérêts, des honoraires, des pénalités, des commissions. Le total des dépenses inclut les charges d'exploitation, les dépenses pour provisions des pertes de prêt, les dépenses financières (incluant la
EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 113	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 114**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 115**	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 116**
Lequel de ces calculs correspond au rendement du portefeuille d'une institution de microfinance ? a. (Valeur du chiffre d'affaires cumulé sur la période) / (Valeur moyenne du portefeuille d'encours brut au cours de la période) b. (Valeur du chiffre d'affaires cumulé sur la période + produits financiers sur placements) / (Valeur moyenne du portefeuille d'encours brut au cours de la période) c. (Valeur du chiffre d'affaires cumulé sur la période) / (portefeuille en cours) Réponse : a. Le chiffre d'affaires pris en compte doit être uniquement lié à son activité de crédit et non à de potentielles opérations d'investissements ou opérations financières. De plus, on prend la moyenne du portefeuille en compte pour ce calcul.	L'institution de microfinance de l'Epervier au Togo a généré 1 640 000 de revenus d'activité cette année. Son portefeuille en cours moyen sur l'année est de 3 280 000. Quel est le rendement du portefeuille ? a. 25% b. 37% c. 50% Réponse : c.	A la fin du mois de novembre, le nombre d'emprunteurs actifs est de 7 500 à l'agence de Dansoman, on compte 35 salariés dont 30 agents de crédit. Quelle est la productivité / agent de crédit ? a. 200 b. 250 c. 300 Réponse : b.	A la fin du mois de mars, le nombre d'emprunteurs actifs est de 9 000 à l'agence de Madina, et la productivité par agent de crédit est de 300 crédits en cours par agent de crédit. Combien y a-t-il d'agents de crédit dans cette agence ? a. 20 b. 25 c. 30 Réponse : c.
EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 117	**EFFICIENCE ET PÉRÉNNITE – QUESTION 118**		
Cette année, l'agence de Cavite a généré un chiffre d'affaires de 500 000. Le portefeuille en début d'année était de 800 000, il était de 1 200 000 en fin d'année. Quel est le rendement du portefeuille ? a. 50% b. 55% c. 60% Réponse : a. 500 000 / ((800 000 + 1 200 000)/2) = 50%	Cette année, l'agence de Lambda a généré un résultat d'exploitation de 430 000. Les dépenses, hors éléments exceptionnels, sont de 450 000. Quel est le ratio de viabilité opérationnelle de l'agence de Lambda ? a. 95,5% b. 97,3% c. 104,6% Réponse : b. 430 000 / 450 000 = 95,5%		