







- **Avez vous mené des études pour connaître le degré de satisfaction de votre clientèle ? L'impact de vos services sur la clientèle ? L'image dont vous bénéficiez auprès de vos clients ?**
  
- **Avez vous des concurrents sur votre marché ? Les connaissez-vous ? Avez vous entrepris des démarches spécifiques pour cela, mesurer les risques de confrontation et/ou rechercher des synergies ?**
  
- **Etes vous supervisés par une autorité publique / une agence non-gouvernementale ? Si oui, quelles obligations de rapportage cela implique-t-il pour vous ?**
  
- **Qui est ou sont vos bailleurs actuels ?**
  
- **Comment caractériseriez-vous les relations avec vos bailleurs?**
  
- **Quelles sont les obligations de rapportage au bailleur (contenu, fréquence ...) ?**
  
- **Etes vous affilié à un ou des réseaux nationaux ou internationaux? Quelles relations entretenez-vous au sein de ces réseaux ?**
  
- **Avez vous eu, seul ou en partenariat au sein de ces réseaux, des actions visant à vous faire connaître, à présenter vos problèmes et vos atouts aux autorités, à des bailleurs, à des organisations d'appui , ou encore à des banques commerciales ? Si oui, quels sont les résultats atteints et/ou les problèmes rencontrés ?**



- **Quel sont vos taux de remboursement, de recouvrement ? Comment sont-ils mesurés ?**
  
- **Quelles sont vos procédures pour contrôler les impayés ?**
  
- **Tenez-vous des ratios de rentabilité, d'efficacité ? Si oui, comment sont-ils calculés ? Niveau de détail ?**

**Une Analyse « à chaud » du programme microfinance**

**Les statuts, la structure du capital, les alliances existantes, et les responsables garantissent-ils la sécurité des opérations ; la structure de l'organisation génère-t-elle des tensions susceptibles de nuire à l'intégrité du programme ?**

**Quelle priorité la direction et les responsables accordent-ils aux ressources humaines ? Comment cela se manifeste-t-il ? L'institution investit-elle suffisamment dans ses ressources humaines pour avoir les capacités requises afin de maintenir un rythme de croissance conforme à ses prévisions ?**

**La structure de l'organisation et le type de gestion paraissent-ils favoriser la responsabilisation et l'efficacité au niveau opérationnel ?**



**Le système d'information de gestion (SIG) de l'institution est-il adapté à ses activités actuelles ? Les responsables en ont-ils une utilisation optimale ? Quelle est sa fiabilité ? Le SIG pourra-t-il répondre aux besoins engendrés par la croissance ? Doit-il être remis à niveau ?**

**Dans quelle mesure les systèmes de contrôle interne, d'audit et de supervision sont-ils adaptés aux activités de l'institution ? Seront-ils toujours adaptés compte tenu des activités projetées à moyen terme ? Comment pourraient-ils être améliorés ?**

**Les services d'intermédiation financière proposés sont ils adaptés à la clientèle : rapidité du service, conditions des crédits, commodité des services (coûts d'opportunité), gestion de trésorerie évitant des ruptures ? L'encadrement dispose-t-il d'indicateurs formalisés d'analyse du marché ? Connaissance du taux de perte de clientèle ?**

**De quelle manière la mission et les objectifs de la direction et du personnel influent-ils sur les chances qu'a l'institution de pouvoir offrir des services financiers viables à un grand nombre de clients ?**

**Qualité et utilité des travaux de planification ? Validité des hypothèses notamment celles relatives à la productivité des agences ? Au montant moyen des crédits par emprunteur ?**

**La politique de provisionnement et d'abandons de créances est-elle prudente ?**

**Les taux d'intérêt de l'institution sont-ils adéquats ? Inférieurs au niveau souhaitable pour atteindre la pérennité ?**



**L'institution est-elle rentable ? Quelle est l'attitude de la direction par rapport à la question de la rentabilité ? Considère-t-elle comme prioritaire de s'affranchir de la dépendance au financement des bailleurs ? L'institution a-t-elle des chances d'y parvenir ? Quelle importance est accordée à l'efficacité de l'institution ?**