

# Assurer le Fonctionnement de la Microfinance

## Gérer pour améliorer les performances (PROGRAMME GENERAL)

Programme



Organisation  
internationale  
du Travail



Centre international de formation

SEMAINE 1	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
9:00 – 10:30	Accueil, présentations, orientation et brise-glace  <b>I. Introduction à la microfinance</b> Mandat de gestion	Options institutionnelles	Développement de produits	Service à la clientèle	Risque de crédit
10:45 – 12:30	Le mandat du gestionnaire	Options institutionnelles Orientation stratégique	Développement de produits Communiquer la valeur	Service à la clientèle	Risque de crédit Fraude et risque de sécurité
13:30 – 15:30	Les services financiers et les pauvres	Orientation stratégique  <b>II. Marchés et marketing</b>  Études de marché	Communiquer la valeur	Fidélisation de la clientèle	Fraude et risque de sécurité
15:45 – 17:30	Options institutionnelles	Études de marché	Communiquer la valeur	<b>III. La gestion des risques</b>  Introduction à la gestion des risques	Risques externes  Conclusion : bilan de la semaine Points forts du plan d'action
Homework	Étude de cas	Choisir une méthodologie de recherche appropriée	Tester une stratégie de vente	Évaluation des risques	

Allez à la page 2 pour voir le programme de la semaine 2

SEMAINE 2	Jour 6	Jour 7	Jour 8	Jour 9	Jour 10
9:00 – 10:30	<b>IV. Architecture organisationnelle</b>  Gestion des ressources humaines	Culture institutionnelle	Utiliser l'architecture organisationnelle pour gérer la croissance  <b>V. Vers plus d'efficacité et de productivité</b>  Comprendre l'efficacité et la productivité	Coûts et prix	Gestion du changement  Plans, budgets et rapports
10:45 – 12:30	<b>IV. Architecture organisationnelle</b>  Gestion des ressources humaines	Culture institutionnelle	Utiliser l'architecture organisationnelle pour gérer la croissance  <b>V. Vers plus d'efficacité et de productivité</b>  Comprendre l'efficacité et la productivité	Coûts et prix	Gestion du changement  Plans, budgets et rapports
13:30 – 15:30	Gestion des ressources humaines	Organisational Structure	Incitations aux performances	Nouvelles technologies	Gestion des performances
15:45 – 17:30	Gestion des ressources humaines	Organisational Structure  Using Organisational Architecture to Manage Growth	Incitations aux performances	Nouvelles technologies	Examen final  Évaluation du cours