

## Prévenir les risques d'impayés et gérer le contentieux

(Gérer le risque client et réussir à recouvrer plus de créances en souffrance)



**PUBLIC CIBLE :** Cette formation s'adresse aux collaborateurs des institutions de microfinance, notamment ceux impliqués dans la gestion des crédits, le recouvrement et les relations clients.



### CONTEXTE ET OBJECTIFS SPECIFIQUES

Dans le cadre des activités des institutions de microfinance, la gestion des impayés et des contentieux représente un enjeu crucial pour assurer la pérennité financière et la confiance des parties prenantes. Cette formation vise à doter le personnel des compétences nécessaires pour anticiper les risques d'impayés, mettre en place des stratégies de prévention efficaces et gérer les contentieux de manière professionnelle. Elle combine des exposés théoriques, des études de cas pratiques et des ateliers interactifs pour garantir une compréhension approfondie et une application concrète des concepts. Son but est double : i) renforcer les compétences pour anticiper et minimiser les risques d'impayés à travers des stratégies de prévention efficaces, et ii) explorer des méthodes pratiques et adaptées pour gérer les contentieux, tout en préservant les relations avec les clients et en assurant le respect des engagements.

De manière spécifique, cette formation vise à permettre aux participants de :

- **Comprendre** les causes, les enjeux et les impacts des impayés dans le secteur de la microfinance,
- **Développer** des stratégies efficaces pour anticiper et prévenir les risques d'impayés,
- **Apprendre** à gérer les contentieux avec professionnalisme tout en préservant les relations avec les clients,
- **Renforcer** les compétences des participants en matière de gestion proactive et de recouvrement.



### CONTENU DE LA FORMATION

- **Analyse des risques d'impayés :** • Identification des causes principales • Outils d'évaluation de la solvabilité des clients.
- **Stratégies de prévention des impayés :** • Mise en œuvre d'une politique de crédit rigoureuse • Techniques de suivi des emprunteurs • Signaux d'alerte précoce et actions correctives.
- **Gestion des contentieux :** • Approches amiables et recours juridiques • Négociation et médiation avec les clients en défaut • Stratégies de gestion du contentieux : mise en place de processus internes pour gérer les litiges commerciaux • Études de cas et retour d'expérience.
- **Exercices Pratiques et Études de Cas : analyse de cas réels et mise en pratique des connaissances acquises :** • Simulation de gestion des défauts • Élaboration d'un plan personnalisé de prévention et de gestion.

### RÉSULTATS ATTENDUS

- Réduction des taux d'impayés.
- Optimisation des processus de recouvrement.
- Amélioration des relations clients et renforcement de la confiance.

• **Coût SFD :**  
**150.000 FCFA**

• **Coût PTF et autres :**  
**300.000 FCFA**



9 au 11 avril 2025  
Validité : 2e trimestre 2025



Bénin, Abomey-Calavi  
[www.alafianetwork.org](http://www.alafianetwork.org)

Lien d'inscription :

<https://alafianetwork.org/images/insc/fich-insc.pdf>