



E-learning

Présentation du cours

CP Niveau #2

Information de février 2025



CERISE+SPTF



Niveau #2 Se Former en Protection des Clients

Description détaillée au dos



Cours pour renforcer vos compétences, organisé à des dates spécifiques avec un instructeur, des classes virtuelles, un forum, des échanges par pairs et des exercices notés.

- **Prérequis: Niveau #1**
- **Durée: 9 semaines, 5 heures par semaine**
- **Prix: 800 Euros**
- **Certificat de Formation**

95%

des apprenants apprécient la clarté et la pertinence des contenus dans ce cours.

Merci à Cerise+SPTF de m'avoir donné l'opportunité de rejoindre cet excellent cours. Cela m'a beaucoup aidé à améliorer mes compétences en matière de protection des clients, et je pourrai appuyer l'Association de Microfinance au Laos et la Banque du Laos sur ces sujets.



Pamouane Phetthany,
Auditrice Qualifiée, Laos

[Informations sur la Qualification](#)

[En savoir plus sur les formations](#)

Contact : training@spi-online.org

[Catalogue des cours](#)



E-learning

Présentation du cours

CP Niveau #2

Information de février 2025



CERISE SPTF

SEMAINE 1

4h

Bienvenue dans le cours

- Rencontrez vos pairs !
- **Classe virtuelle #1** – Faisons connaissance
- Que savez-vous déjà sur la protection des clients ?

Comprendre le processus d'évaluation

- Méthodologie et outils d'évaluation
- Processus d'évaluation
- **[METHODO] Préparer son évaluation**
- **[METHODO] Mener les réunions d'ouverture et de restitution**

La section OrgInfo

- Comment remplir OrgInfo correctement

CP1 - Développement et distribution de produits appropriés

- Qu'est-ce que la norme CP1 ?
- Les arguments clés de la norme CP1
- **[METHODO] Identifier les sources d'information**

SEMAINE 2

4h

CP2 - Prévention du surendettement

- Qu'est-ce que la norme CP2 ?
- Les arguments clés de la norme CP2
- Exemples du Maroc, Sénégal et Cambodge
- **[METHODO] Préparer les entretiens**
- **[PRATIQUE]** Préparation d'un entretien

CP3 - Transparence

- Qu'est-ce que la norme CP3 ?
- Les arguments clés de la norme CP3 ?
- **[METHODO] Apprendre à donner un score**
- **[PRATIQUE]** Quels scores donneriez-vous ?
- **[RAPPEL]** Comment utiliser SPI Online
- **[AUDIT FICTIF] Évaluez la norme CP3**

SEMAINE 3

4h

CP4 - Tarification responsable

- Qu'est-ce que la norme CP4 ?
- Exemple du Cambodge
- Les arguments clés de la norme CP4
- **[METHODO] Calculer le TIA et les autres ratios financiers clés**
- **[PRATIQUE]** Calculer le TIA et autres ratios

SEMAINE 4

4h

CP5 - Traitement équitable et respectueux des clients

- Qu'est-ce que la norme CP5 ?
- **[PRATIQUE]** Est-ce une bonne pratique CP5 ?
- Les arguments clés de la norme CP5
- **[METHODO] Conduire un entretien**
- **[PRATIQUE]** **Classe virtuelle #2** – Conduite d'entretiens

SEMAINE 5

4h

CP6 - Protection des données clients

- Qu'est-ce que la norme CP6 ?
- Les arguments clés de la norme CP6
- **[METHODO] Préparer et mener une visite d'agence**
- **[PRATIQUE]** Préparer et mener une visite d'agence

CP7 - Mécanisme de gestion des réclamations

- Qu'est-ce que la norme CP7 ?
- Les arguments clés de la norme CP7
- **[METHODO] Interagir avec les clients**
- **[PRATIQUE]** Interaction avec les clients

CP8 - Gouvernance & RH

- Qu'est-ce que la norme CP8 ?
- Les arguments clés de la norme CP8
- **[METHODO] Mener une analyse solide**

SEMAINES 6 et 7

8h

AUDIT FICTIF

- **[PRATIQUE]** **Classe virtuelle #3** – Calcul des ratios CP4
- Instructions de l'audit fictif
- **Soumission de l'audit**

SEMAINE 8

3h

Lire les résultats et élaborer un plan d'actions

- Comment lire les résultats
- Comment lire les tableaux de bord
- Comment élaborer un plan d'actions
- **[PRATIQUE]** Élaborer un plan d'actions
- Comment utiliser les ressources pour aller plus loin

SEMAINE 9

4h

Quelles sont les prochaines étapes ?

- Comment faire adhérer collègues et partenaires ?
- **Classe virtuelle #4** – Synthèse et prochaines étapes
- Evaluation du cours