

**Institutions
de Microfinance et de Finance Solidaire**

Indicateurs de mesure de la performance sociale

1. PRINCIPES DE BASE SUR LESQUELS EST CONSTRUITE LA PROPOSITION D'INDICATEURS.

11 Un nombre d'indicateurs réduit.

Les indicateurs proposés n'ont pas la prétention d'être exhaustifs, ce qui est recherché ce sont des indicateurs qui répondent aux besoins des IMF et qui puissent donc leur être utile pour servir leur réflexion et la définition d'une stratégie de développement de l'IMF. Ce n'est pas facile, cela en raison de la diversité des modèles d'IMF qui induit une diversité des besoins d'indicateurs..

La proposition se situe donc à l'opposé de la vision de certains partenaires des IMF, les chercheurs (qui tendent à vouloir un grand nombre et aller vers l'exhaustivité), les bailleurs de fonds (qui ont des besoins spécifiques, les imposent aux IMF et conditionnent leurs financements...).

12 Des indicateurs maîtrisables par les IMF .

L'une des difficultés de beaucoup d'outils et méthodes, couvent complexes, définis de l'extérieur des IMF souvent sans leur implication dans la conception est qu'ils ne sont pas maîtrisés par un grand nombre IMF.

L'idée est de rompre avec ce type de pratique et de s'efforcer de produire des indicateurs qui répondent aux besoins des IMF et puissent être directement reproduits par celles-ci.

13 Des indicateurs opérationnels.

L'idée est d'avoir des indicateurs qui soient directement utilisables par les IMF, donc opérationnels. Cela implique sans doute un tri et de faire des choix dans ceux qui sont proposés.

2. INDICATEURS D'ÉVALUATION DU CAPITAL SOCIAL PRÉEXISTANT ET DE SON ÉVOLUTION.

21 Capital social préexistant.

- a. Présence de systèmes d'échanges non formels liés à des événements (décès, mariage, naissance / baptême, etc) fondés sur la réciprocité, auxquelles adhèrent les populations.
- b. Présence de groupes sociaux traditionnels organisés sur des fonctions sociales ou productives (classe d'âge, groupe d'entraide, associations diverses, etc).
- c. Présence de groupes sociaux organisés autour de la fonction d'épargne et / ou de crédit (tontine, caisses basées sur la cotisation, etc).

On peut prendre une base de notation qui serait de 1 point par réponse et par question, cela reflétant la diversité des formes observées. L'absence de réponse étant notée par zéro.

22 Evolution du capital social.

- a. Confiance entre les membres d'un groupe social existant et échelle pertinente ou cela se manifeste, quels changements sont observés :
 - Dans la taille du groupe en nombre de personnes (réduction, augmentation, transformations, disparition).
 - Unité géographique (village, quartier, famille, etc). Quels changements ou transformations sont observés.
 - Appartenance du groupe à une activité dominante ou un même groupe d'activités (agriculteurs, artisans, petites activités commerciales des femmes, etc)
- b. Solidarité entre les membres de ce même groupe social. Quelles évolutions sont constatées :
 - Quelles sont les formes de manifestation de la solidarité pouvant être observées au sein du groupe social.
 - Ces formes de solidarité changent – elles dans le temps (renforcement, transformation, réduction, disparition).
- c. L'introduction d'une forme moderne d'organisation, par exemple une IMF a-t-elle une influence le renforcement, la transformation ou au contraire la disparition de formes traditionnelles d'organisations sociales :
 - Tontines.
 - Caisses d'entraides basées sur les cotisations.
 - Échanges basés sur la réciprocité liés à des événements.
 - Etc...

En cas de renforcement, de transformations ou de changements on note chaque facteur par un point ou par 0 s'il n'y a pas de réponse.

3. INDICATEURS D'EVALUATION DES PERFORMANCES SOCIALES DES IMF.

31 La pauvreté et l'exclusion de l'accès aux services financiers.

311 Définition de la pauvreté et application opérationnelle.

- a. L'IMF a-t-elle une connaissance de la pauvreté dans son aire géographique d'action.
 - Part des pauvres selon le critère des revenus (1 point)
 - Part des pauvres selon les critères sociaux (1 point).
 - Catégories sociales les plus touchées (1 point).
 - Part des femmes dans la pauvreté (1 point)
- b. Existence d'une définition de la pauvreté dans les textes
 - Il existe une définition de la pauvreté appliquée par l'IMF dans l'accès aux unités de services et l'offre de produits financiers (si oui : 1 point, si non : 0 point)
 - Il existe une définition de la pauvreté appliquée par l'IMF (1 point), elle comporte un contenu différenciant cette pauvreté selon les catégories sociales (1 point).
- c. Il existe une définition de la pauvreté mais elle n'est pas appliquée par l'IMF (0 point)
- d. Il n'existe pas de définition de la pauvreté et celle-ci n'est pas de prise en compte dans l'accès aux services financiers (0 point)
- e. Il existe des produits financiers adaptés aux clientèles pauvres.
 - Nombre de produits d'épargne (1 point par produit.
 - Nombre de produits de crédit (idem).
- f. La taille moyenne par prêt aux pauvres est calculée par l'IMF sur chaque exercice comptable (oui : 1 point, non : 0 point).
 - Montant par prêt aux pauvres.
 - Montant par prêt et par catégories sociales de pauvres.
- g. La taille moyenne par compte d'épargne des pauvres est calculée par l'IMF sur chaque exercice comptable (oui : 1 point, non : 0 point).
 - Montant par compte d'épargne des pauvres.
 - Montant par compte d'épargne et par catégories sociales de pauvres.

312 Exclusion de l'accès aux services financiers / intégration.

- a. Part en pourcentage de la population de la zone géographique d'intervention de l'IMF exclue de l'accès aux services financiers classiques (banques et établissements financiers).
- b. Part en pourcentage de la clientèle de l'IMF qui a pu accéder aux services financiers classiques (banques, établissements financiers).

313 Prise en compte de la pauvreté et de l'exclusion dans l'accès à l'IMF et à ses produits financiers.

- a. Y a-t-il des catégories sociales qui n'ont pas l'accès au secteur bancaire classique (banques et établissements financiers qui sont exclues de l'IMF).
- b. Quels sont les montants du droit d'adhésion, de la part sociale, pour devenir client de l'IMF :
 - Montant du droit d'adhésion.
 - Montant de la part sociale.
 - Peuvent-ils être libérés en plusieurs tranches réparties dans le temps.
- c. Quel est le montant minimal de l'épargne :
 - Pour ouvrir un compte d'épargne.
 - Pour accéder à un crédit.
- d. Quel est le montant minimal de crédit accessible.
- e. Ces règles de prise en compte de la pauvreté et de l'exclusion s'appliquent :
 - A toutes les catégories sociales clientes de l'IMF.
 - A certaines catégories sociales clientes de l'IMF. lesquelles.

Pour chaque question, une réponse : 1 point, pas de réponse : 0 point.

32 La prise en compte du capital social et des solidarités de la clientèle.

321 La nature des garanties sociales existante au niveau de la clientèle des IMF.

- a. Groupes de Caution Solidaire (si oui : 1 point, non : 0 point).
- b. Caution personnelle d'un tiers (si oui : 1 point, non : 0 point).
- c. Caution familiale (si oui : 1 point, non : 0 point).
- d. Pression sociale (si oui : 1 point, non : 0 point)
- e. Etc...

321 La constitution des Groupes de Caution solidaire.

- a. La constitution des Groupes de Caution Solidaire est-elle basée sur la liberté d'adhésion.
- b. Y a-t-il des règles de constitution destinées à renforcer la qualité interne des Groupes de Caution Solidaire (taille, homogénéité basée sur le même niveau socio-économique des membres, groupes fondés sur la nature de l'activité économique, sur la parenté, spécifiques aux femmes, etc).

323 L'évolution des Groupes de Caution de solidaire.

- a. Taux de perte de groupes quittant l'accès au crédit (%)
- b. Taux de départ de membres par groupe (%)
- c. Taux de groupes fictifs (%), traduisant des détournements du crédit.

324 Les garanties sociales par rapport aux garanties matérielles / financières.

- a. Les garanties sociales sont-elles suffisantes pour couvrir les risques d'un prêt et jusqu'à quel plafond de montant (% du nombre total des prêts).
- b. Les garanties matérielles / financières s'ajoutent – elles aux garanties sociales, et à partir de quelles tranches de montants de crédits octroyés (% du nombre total des prêts).
- c. Les garanties matérielles / financières sont-elles requises uniquement (sans mobilisation de garanties sociales) et pour quelles tranches de montant (% du nombre total des prêts).

325 La pression sociale comme moyen de faciliter le remboursement des crédits.

- a. Existe –t- il des formes de pression sociale qui permettent de compléter les autres formes de garanties sociales et faciliter le remboursement des crédits. Les quelles en distinguant :
 - Celles internes au Groupe de Caution Solidaire.
 - Celles internes à l'IMF.
 - Celles externes à l'IMF.
- b. Y a –t- il eu abandon de certaines formes de pression sociale, lesquelles ?
- c. Quelles ont été les raisons de l'abandon de formes de pression sociale :
 - Refus de la clientèle.
 - Difficulté de mise en œuvre.
 - Etc...

Pour chaque question s'il y a au moins une réponse : 1 point, pas de réponse : 0 point.

326 Y a –t- il eu abandon des garanties sociales pour le crédit par suite de difficulté de leur mobilisation ou de leur efficacité.

- a. En cas d'abandon, quelles ont été les raisons (1 point par réponse, pas de réponse : 0) :
 - Inefficacité des garanties.
 - Impossibilité de mobilisation.
 - Etc...
- b. Caractéristiques des cas en cas d'abandon (1 point par réponse, pas de réponse : 0) :
 - Pour quelles catégories sociales de la clientèle.
 - Pour quels types de prêts.
 - Pour quels montants de prêts.

33 La participation des clients à la gestion de l'IMF.

- a. La représentation des différentes catégories sociales dans les organes de gestion de l'unité de base de l'IMF (conseil d'administration, conseil de surveillance, comité de crédit, etc)
 - Part en pourcentage de chaque catégorie sociale de client comparé avec leur pourcentage dans le total de la clientèle.
- b. La représentation des femmes dans les organes de gestion l'unité de base de l'IMF.
 - Part en pourcentage des femmes comparé avec leur pourcentage dans le total de la clientèle.
- c. La participation aux réunions de l'unité de base de l'IMF
 - Assemblée Générale : % de la clientèle participante.
 - Réunion des organes de gestion de l'IMF : % des membres participants.

34 La mesure des effets sociaux des services financiers offerts.

- a. Sur l'amélioration des conditions de vies globales.
- b. Sur l'accès aux services de santé.
- c. Sur l'accès aux services d'éducation / scolarisation.
- d. Sur l'accès à la sécurité alimentaire.
- e. Sur l'accès à la terre.

- c. Sur l'accès l'habillement.
- d. Sur l'accès aux équipements
- e. Sur la suppression de l'endettement usuraire.
- f. Sur le chômage et l'emploi.
- g. Sur l'exclusion / l'insertion sociale dans le milieu.
- h. Etc...

Pour chaque question, s'il y a un effet positif : 1 point, si pas d'effet ou effet négatif : 0 point.

35 La politique de l'IMF dans l'adaptation des modalités de gestion et des produits financiers aux traditions, à la culture et aux valeurs de la clientèle.

- a. Y a –t- il existence d'une méthodologie pour observer, analyser et élaborer une information utile prenant en compte les traditions, la culture et les valeurs de la clientèle (oui : 1 point, non : 0 point).
- b. Si l'outil méthodologique existe, l'information produite est elle utilisée dans la définition des produits financiers et / ou de modalités de gestion adaptées aux contraintes de la clientèle (oui : 1 point, non : 0 point).
- c. Y a –t- il adaptation des produits financiers aux choix sociaux ou culturels de la clientèle :
 - Epargne pèlerinage à la Mecque.
 - Crédit pour l'exode saisonnier à l'étranger.
 - Crédit pour les besoins sociaux (éducation, santé, etc).
 - Etc...

4. SOURCES DE VERIFICATION DE LA QUALITE DES REPONSES AUX INDICATEURS.

41 La nécessité d'avoir des sources de vérification objectives de la qualité des réponses

On ne peut se limiter à recueillir des réponses faciles (par le " oui " ou par le " non "), cela manquerait de rigueur. Il faut avoir des sources de vérification objectives qui permettent de confirmer les résultats

42 La vérification sur la base des textes existants dans l'IMF.

Les textes existants de l'IMF peuvent fournir des sources de vérification :

- a. Texte de politique générale de développement de l'IMF.
- b. Texte de politique générale de crédit et de l'épargne.
- c. Rapport de recherches sur les impacts des produits financiers.
- d. Rapport d'activités de l'IMF.
- e. Etats financiers (bilan, compte d'exploitation et leurs annexes.
- f. Tableaux de statistiques.
- g. Registre des membres.
- h. Etc...

43 La vérification sur la base d'enquêtes, de recherches ou d'interview.

Elle permet une validation en se fondant sur :

- a. La rigueur de la réalisation.
- b. La qualité des réponses obtenues.

44 Les autres sources de vérification.

A identifier.