

## Mesurer l'impact social, un nouveau défi pour les IMF ?

► La rédaction, avec la collaboration de Renée Chao Béroff (CIDR) et Cerise, comité d'échanges, de réflexion et d'information sur les systèmes d'épargne crédit. Pour plus d'information, cf. le site de Cerise, qui propose toute une partie sur « Impact et performances sociales » [www.cerise-microfinance.org](http://www.cerise-microfinance.org); [renee.chaoberoff@groupecidr.org](mailto:renee.chaoberoff@groupecidr.org)

**L**A TRÈS GRANDE MAJORITÉ des IMF ont une mission sociale à leur création. Depuis une dizaine d'années, elles ont été soumises à de fortes pressions pour réaliser de bonnes performances financières, pour autant la question de leur impact social a longtemps été tenue pour acquise. Récemment, différents acteurs se sont attachés à mettre en place un certain nombre d'indicateurs pour évaluer les performances sociales des IMF : il s'agit, en particulier, de l'initiative sur les indicateurs de performances sociales ou IPS (en anglais Social Performance Initiative, SPI). Mise en œuvre par le réseau Cerise, des partenaires du Nord et du Sud, cette expérience entre dans une phase de développement : des outils ont été conçus, ils visent à être largement diffusés. La prochaine étape lancera le débat sur ce que les anglophones appellent le « Double Bottom Line Approach », où performances sociales et performances financières sont considérées à égalité dans l'évaluation des IMF. Cette étude nous a permis de comprendre aussi les motivations politiques du mouvement et de mieux appréhender les contraintes qui n'ont pas permis de trouver une solution définitive et les jeux des différents acteurs dans cette affaire.

**Une raison d'être des institutions de microfinance... et pourtant encore peu mesurée\***. Historiquement, la microfinance s'est construite comme outil d'inclusion des exclus du système bancaire classique, offrant des services aux « non-bancables », à ceux qui ne peuvent offrir des garanties formelles ou qui résident dans des zones reculées, enclavées, isolées des services financiers.

Pour répondre à ce souci d'inclu-

sion, les bases de fonctionnement des institutions de microfinance (IMF) ont reposé sur les liens sociaux et la proximité avec les bénéficiaires, la solidarité et la participation. Sur ces principes, la microfinance a rencontré un succès réel et beaucoup de projets et d'initiatives, mis en œuvre dans de

« QUATRE DIMENSIONS DE PERFORMANCES SOCIALES ONT ÉTÉ IDENTIFIÉES : LE CIBLAGE DES PAUVRES ET DES EXCLUS, L'ADAPTATION DES SERVICES ET DES PRODUITS À LA CLIENTÈLE CIBLE, L'AMÉLIORATION DU CAPITAL SOCIAL ET POLITIQUE DES CLIENTS ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'IMF »

nombreux pays, ont gagné en puissance. Les IMF ont le plus souvent affiché leur mission de lutter contre la pauvreté, d'insérer les exclus dans les rouages de l'activité économique et de leur rendre leur dignité. C'est pourquoi les performances sociales étaient considérées comme acquises. Pour autant peu d'outils existent pour les évaluer, les comparer et en faire des éléments de prise de décision de financement, d'investissement pour des bailleurs ou des éléments de *Reporting*<sup>1</sup> pour les IMF elles-mêmes.

**L'impact social de plus en plus questionné.** À l'heure actuelle, les objectifs sociaux des IMF sont souvent questionnés au niveau international : Quelle est la population réellement touchée ? Comment peut-on combiner à la fois les objectifs sociaux et les objectifs de rentabilité des IMF ? Quels sont les risques de dérive de la mission initiale ? Quelle est l'implication des IMF dans la réalisation des objectifs du millénaire affichés par les Nations unies ? Les investisseurs (bailleurs de fonds et investisseurs éthiques) demandent aux IMF de rendre des comptes. Certaines IMF ont également l'intuition que soutenir les performances sociales peut conduire, sur le moyen terme, à renforcer la solidité et la pérennité financière de l'institution.

Ainsi, un certain nombre d'initiatives voient le jour, cherchant à identifier quelques indicateurs qui traduiraient la démarche sociale des IMF.

**Les indicateurs de performance sociale de Cerise.** C'est dans ce cadre que s'insère l'initiative sur les indicateurs de performance sociale de Cerise. Lancée en juin 2002, l'initiative a porté sur trois phases, une première entre juin 2002 et octobre 2003, visant à la définition d'un cadre conceptuel des performances sociales, et à mettre au point un jeu d'indicateurs opérationnels.

La seconde phase (juin-décembre 2004) a consisté à tester ces indicateurs auprès de 25 IMF volontaires opérant dans différents contextes. La troisième phase, en cours, consiste dans la diffusion de l'outil auprès de différents décideurs : bailleurs de fonds, gouvernements.

Un questionnaire en trois parties a été élaboré :

- La première partie décrit le contexte socio-économique dans lequel intervient l'IMF et place sa stratégie d'impact social dans ce contexte ;
- La deuxième partie porte sur les indicateurs de performance sociale à proprement parler, elle est composée des quatre dimensions de performances sociales suivantes :
  1. Le ciblage des pauvres et des exclus,
  2. L'adaptation des services et des produits à la clientèle cible,
  3. L'amélioration du capital social et politique des clients,
  4. La responsabilité sociale de l'IMF,
- La troisième partie est composée d'indicateurs de performance financière de l'IMF.

On peut d'ores et déjà tirer un bilan positif de l'expérience, qui a permis de susciter la réflexion et la recherche de meilleures pratiques sociales au sein des IMF.

Il est crucial de poursuivre le dialogue avec tous les acteurs (IMF, gouvernements, bailleurs de fonds) afin de permettre au processus de trouver sa place dans le développement du secteur de la microfinance à ce stade de sa maturité. ■

\* Certaines parties de cet article sont extraites du site de Cerise (adresse indiquée ci-contre).

1. Présentation synthétique des informations financières.