

# Vers une évaluation de la performance sociale en microfinance

Si la microfinance fait autant parler d'elle, c'est en grande partie parce qu'elle a le potentiel d'aider les pauvres à mieux gérer leurs ressources financières, à saisir de nouvelles opportunités économiques, à atténuer leurs risques au quotidien, à réduire leur vulnérabilité et à améliorer leurs conditions de vie. Et pourtant, on mesure souvent la réussite de la microfinance à l'aune des résultats financiers des institutions, sans chercher à évaluer le bien-être de leurs clients ni dans quelle mesure ces institutions parviennent à réaliser leurs objectifs sociaux. Il y a seulement deux ans, la proposition d'introduire des critères de performance permettant d'évaluer les performances sociales a même rencontré une vive opposition au sein du secteur. L'argument avancé était le suivant : le taux élevé de remboursement des prêts prouve que la microfinance bénéficie aux pauvres et l'introduction de nouveaux critères de performance ne ferait qu'alourdir le système et affaiblir l'objectif de pérennité financière que le secteur s'est efforcé de privilégier. Mais aujourd'hui, à l'heure où la microfinance examine de plus près sa capacité à servir les très pauvres, des organisations examinent à nouveau la possibilité d'une évaluation de la performance sociale et de l'élaboration de directives et d'outils destinés à en communiquer les résultats.

## Qu'est-ce que la performance sociale ?

La performance sociale est la traduction effective dans la pratique de la mission sociale d'une institution. Cette mission consiste notamment à servir un nombre croissant de personnes pauvres et exclues, à améliorer la qualité et l'adéquation des services proposés aux clients, à créer des bénéfices pour les clients et à augmenter la responsabilité sociale d'une IMF<sup>1</sup>.

Bien que les programmes de développement soient habituellement évalués en fonction de leurs résultats finaux et de leur impact, le concept de performance sociale est loin de se réduire à cet aspect. Il recouvre en effet l'intégralité du processus par lequel l'impact est produit. Ce processus commence par l'analyse des objectifs déclarés de l'institution, en d'autres termes de sa mission. Il évalue ensuite l'efficacité avec laquelle les systèmes et activités remplissent les objectifs ainsi que les effets produits (par exemple, atteindre un nombre croissant de ménages très pauvres). Enfin, il s'attache aux changements positifs intervenus dans la vie des clients. Cette définition

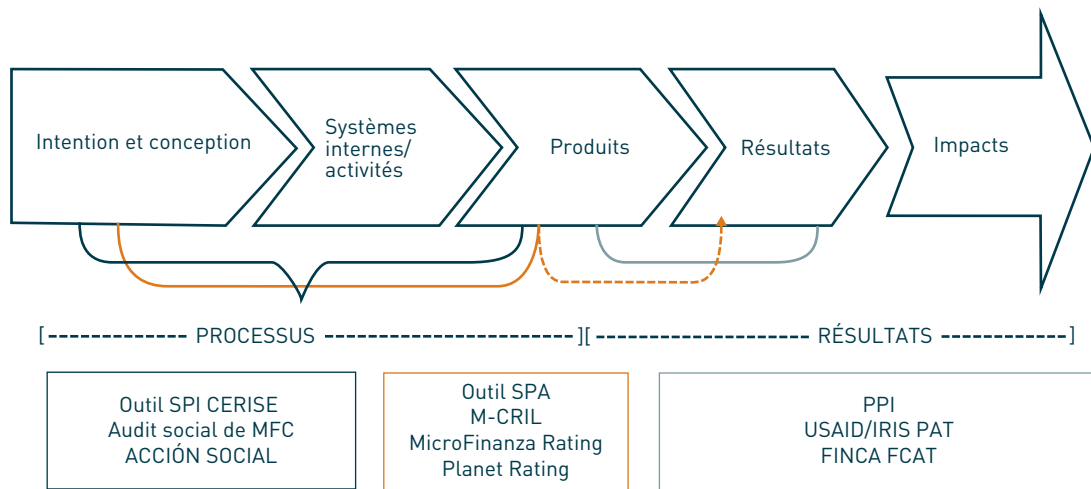
exhaustive tient compte de la diversité des institutions et de leurs objectifs.

## Le Groupe de travail sur la performance sociale

Le Groupe de travail sur la performance sociale (*Social Performance Taskforce*) a été constitué en mars 2005 par le CGAP, la Fondation Ford et la Fondation Argidius en vue de créer des outils standardisés permettant d'évaluer la performance sociale, d'en communiquer les résultats et de répondre aux réticences du secteur à son encontre. Il a ainsi établi une plateforme commune, coordonnée et mondiale visant à promouvoir la performance sociale de manière à compléter les normes de performance financière existantes.

Aujourd'hui, le Groupe de travail compte plus de 150 organisations dont les efforts collectifs ont permis des progrès indéniables. Ses membres ont convenu d'une définition commune de la performance sociale ainsi que d'un cadre commun qui en énonce les éléments fondamentaux. Lors de sa dernière réunion,

<sup>1</sup> Le Groupe de travail sur la performance sociale a adopté cette définition lors de l'une de ses premières réunions.



Le Groupe de travail a adopté un modèle commun de présentation des informations : un ensemble d'indicateurs que les institutions dotées d'une mission sociale peuvent utiliser pour communiquer leurs résultats en matière de performance sociale.

## Le modèle commun de présentation des informations

Le modèle commun de présentation des informations adopté pour le suivi de la performance sociale comprend un petit nombre d'indicateurs clés jugés essentiels par le Groupe de travail. Ces indicateurs se répartissent en trois grandes catégories : **intention** (l'institution a-t-elle clairement défini sa mission sociale et ses objectifs sociaux ?), **action** (l'institution surveille-t-elle la réalisation de ses objectifs sociaux et traite-t-elle son personnel et les communautés locales de manière éthique ?), **résultats** (l'institution touche-t-elle une population pauvre et exclue, et la clientèle constate-t-elle des changements positifs au niveau de son bien-être social et économique ?). Ce modèle de reporting sera hébergé sur le site du MIX Market ; une institution peut décider de communiquer tout ou partie des indicateurs.

Les indicateurs ont été conçus pour être simples et relativement faciles à communiquer. Dans la plupart des cas, l'institution aura déjà recueilli une grande partie des renseignements nécessaires sur l'intention et l'action. En effet, les informations concernant ces indicateurs sont généralement faciles à trouver dans

les documents et procédures internes de l'institution ou à obtenir à l'aide des outils mentionnés ci-dessous. En revanche, il est plus difficile de communiquer sur les indicateurs de résultats, car ceux-ci imposent de collecter des données sur les conditions de vie au niveau du client ou du ménage. Pour rassembler ce type de données, les IMF peuvent recourir à des outils d'enquête, tels que les outils d'évaluation de la pauvreté (*Poverty Assessment Tools* – PAT – mis au point par IRIS pour l'USAID) ou l'indice de passage du seuil de pauvreté (*Progress out of Poverty Index* – PPI – élaboré par Mark Schreiner pour le CGAP, la Fondation Grameen et la Fondation Ford).

## Évaluation de la performance sociale

### Intention et action

Des outils d'évaluation axés sur les aspects « intention » et « action » de la performance sociale peuvent aider une IMF à communiquer sur les indicateurs correspondants du cadre commun de reporting. Par exemple, CERISE<sup>2</sup>, qui a créé le premier outil d'évaluation de la performance sociale, mesure la couverture des pauvres, la qualité des services, le capital social des clients et la responsabilité sociale des institutions. Ces évaluations sont effectuées à l'aide de mesures indirectes, comme une analyse des systèmes internes et des processus organisationnels des institutions, plutôt que par un examen direct des conditions du point de vue du client.

Quelques agences de notation spécialisées (M-CRIL, MicroFinanza Rating et Planet Rating) offrent des notations de la performance sociale en complément des notations financières traditionnelles. Ces notations s'appuient principalement sur les informations disponibles au niveau institutionnel pour déterminer les chances d'une IMF de réaliser ses objectifs sociaux. M-CRIL peut également effectuer une notation complète portant sur toutes les dimensions de la performance sociale. Ce type de notation comporte une enquête auprès des clients pour déterminer de façon empirique leur niveau économique et, au fil du temps, les changements économiques et sociaux qu'ils constatent dans leur vie.

#### **Évaluation des résultats : niveau économique des clients et changements observés**

Deux facteurs ont gêné la mise au point d'outils rationnels et rigoureux permettant d'examiner les résultats (le niveau économique des clients et les changements qu'ils constatent) : le coût élevé de la collecte de renseignements détaillés au niveau des clients et la complexité à établir un lien de causalité avec l'impact (c'est-à-dire prouver que les améliorations constatées dans la vie des clients résultent directement et exclusivement des services de microfinance). Mais deux outils valables sont désormais disponibles : l'outil d'évaluation de la pauvreté d'IRIS et l'indice de passage du seuil de pauvreté (PPI). Si aucun d'eux ne démontre de lien de causalité, les deux utilisent des données issues d'enquêtes nationales auprès des ménages pour créer des indicateurs qui estiment rigoureusement le niveau économique des clients.

Facile à utiliser, l'indice PPI se compose d'un ensemble de dix questions simples (concernant les conditions de logement, l'utilisation de toilettes, les

biens possédés, etc.). Les réponses sont notées en fonction d'un système de points établi au préalable par le biais d'exercices économétriques rigoureux. Le personnel d'une IMF peut utiliser ces notes pour déterminer le pourcentage de ses clients qui vit en dessous du seuil de pauvreté ou avec moins d'un ou deux dollars par jour. En suivant ainsi les mêmes clients dans le temps, on obtient une estimation des changements intervenus dans leurs conditions de vie. Il est aisé d'effectuer des comparaisons mondiales entre IMF de différents pays, car elles communiquent toutes leurs informations par rapport à des indices de référence communs : le seuil national de pauvreté ou le nombre de personnes vivant avec moins d'un ou deux dollars par jour.

#### **Les prochaines étapes**

Si les bénéfices sociaux sont essentiels à la vision de la microfinance, la gestion et le suivi de la performance sociale sont cruciaux pour sa mise en pratique. En témoignent les progrès accomplis par le secteur dans l'élaboration d'outils et l'adoption d'un modèle commun de présentation des informations. Chaque IMF adoptera certes le système correspondant le mieux à ses besoins — un système qui lui permet de servir sa clientèle cible et l'aide à accomplir sa mission. Néanmoins, les bailleurs de fonds doivent encourager la gestion de la performance sociale et la diffusion à l'échelle mondiale des données la concernant via le MIX Market. Ils peuvent également offrir une assistance technique dans le domaine de la performance sociale, acheter des notations sociales et décerner des prix destinés à encourager et à récompenser les innovations dans ce domaine. L'évaluation de la performance sociale constitue l'une des façons dont nous, en tant que secteur, pouvons assumer notre responsabilité envers les contribuables, les bailleurs de fonds et, surtout, les clients.

## Informations complémentaires :

Beard, B., et collab. Octobre 2006. (unif.) « *Conceptual Note on Social Performance* ». Washington, D. C. : Réseau SEEP.

Hashemi, S. Mai 2007. « *Beyond Good Intentions: Measuring the Social Performance of Microfinance Institutions* ». *Note Focus* n° 41, Washington, D. C. : CGAP (existe en français sous le titre « Au-delà des bonnes intentions : évaluation de la performance sociale des institutions de microfinance »).

Sinha, F. Novembre 2006. « *Social Rating and Social Performance Reporting: Towards a Common Framework* ». Washington, D. C. : Réseau SEEP.

*The Social Performance Resource Center*. [http://microfinancegateway.org/resource\\_centers/social\\_performance](http://microfinancegateway.org/resource_centers/social_performance)

---

## AUTEURS :

Syed Hashemi et Malika Anand