

Les méthodes participatives appliquées à la microfinance :

Bilan récent des outils de Microsave Africa

BIM n° - 14 décembre 2004
Anne-Claude CREUSOT

La participation est reconnue par les acteurs du développement comme le moyen d'impliquer les populations dans la définition de leurs propres besoins. En microfinance, Microsave Africa a conçu une série d'outils qualitatifs de collecte et d'analyse d'informations relatives aux clients des IMF et qui s'appuient sur les méthodes participatives. Plusieurs BIM ont déjà été consacrés à la présentation de ces outils et sont téléchargeables à partir des archives de BIM sur Pôle microfinancement (<http://microfinancement.cirad.fr/fr/frame3.html>) : « Outils pratiques MSA pour les praticiens de la microfinance » BIM du 27/11/01. « Utilisation des outils MSA au Brésil » BIM du 12/02/2002 et « Exemple d'utilisation des outils MSA en Bosnie et en Croatie » BIM du 12/03/02.

Nous vous proposons aujourd'hui un bilan récent de ces outils à travers la synthèse d'un article paru dans le rapport du centre Walras 2003 « Exclusion et Liens financiers » sous la direction d'Isabelle Guérin et de Jean-Michel Servet, chercheurs à l'IRD.

Cet article s'intitule « Les méthodes participatives appliquées à la microfinance : deux expériences avec la méthodologie d'étude de marché de Microsave Africa ». Il a été écrit par Emmanuelle Bouquet, Bonnie Brusky et Solène Morvant, qui ont participé à la mise en application de ces outils.

Pour rappel, la finalité de MSA est d'aider les IMF à mieux adapter leurs produits et leurs modalités d'intervention aux besoins de leurs clients ou associés. L'approche de MSA relève d'une double filiation : la première renvoie aux approches marketing en microfinance pour lesquelles la concurrence croissante entre IMF nécessite de porter une plus grande attention aux clients. La seconde renvoie aux approches participatives proprement dites. Deux méthodes participatives sont utilisées : les groupes de discussion orientés par un guide d'entretien préalablement défini (focus groups) et une série d'instruments de type « Participatory Rapid Appraisal » adaptés à la microfinance.

En partant de deux expériences d'institutions ayant appliqué ces outils soit pour réaliser des études prospectives de marché (étude brésilienne) soit pour évaluer et redéfinir des produits existants (étude mexicaine) l'article discute la validité des approches participatives comme technique de collecte d'informations et comme moyen de redéfinir les relations entre IMF et bénéficiaires. Il présente l'intérêt de comporter de nombreux encadrés qui illustrent de manière très concrète les enseignements tirés de ces deux expériences. Dans ce BIM, nous

avons privilégié les illustrations concrètes à partir du cas mexicain dans la mesure où le cas brésilien a déjà fait l'objet d'un BIM.

La première partie de l'article concerne la collecte d'informations dans le cadre d'entretiens de groupes et la question de la fiabilité de ces informations. Sur la base des deux expériences prises en référence, les auteurs essaient de tirer les enseignements sur la manière de garantir la qualité de l'information produite à partir d'une méthode participative.

Les principaux enseignements sont les suivants :

Créer un espace de dialogue

La création d'un espace de dialogue et d'échange constitue un préalable indispensable à l'obtention d'une information la plus complète et la plus fiable possible. Elle suppose de limiter les barrières culturelles et sociales opposant le modérateur au groupe voire les membres du groupe entre eux et d'apporter des garanties crédibles quant à la confidentialité des informations fournies par les participants.

Cela passe entre autres par une formulation claire de l'invitation faite aux participants potentiels des groupes de discussion. Elle détermine en partie leur attitude initiale. Par exemple, il est important de préciser la nature de la réunion, consistant à laisser la parole aux participants et à les écouter. Ce principe tranche avec les réunions habituelles de la microfinance où il s'agit plutôt de donner des informations aux membres ou clients.

Pour anticiper les risques de clivages sociaux qui peuvent paralyser la prise de parole, il est important de connaître préalablement les caractéristiques sociales des clients ou membres de l'IFM. Par exemple, dans le cas de l'étude mexicaine, l'équipe a pris soin de travailler séparément avec les membres issus du milieu urbain et les membres issus de zones rurales pour des raisons de clivage économique mais aussi ethniques.

Il faudra par ailleurs s'assurer que l'expérience des participants va leur permettre de s'exprimer de manière pertinente sur le sujet déterminé par l'équipe d'animation. De ce point de vue, la phase de recrutement des participants est une étape décisive et doit être suivie de près par les responsables de l'étude.

De manière générale, la taille optimale pour un focus group tourne autour de six à huit personnes. En deçà, il est très difficile de créer une véritable dynamique d'échange. Au-delà, le groupe est plus difficile à modérer et peut conduire à de gros déséquilibres dans les prises de parole.

Prendre le temps de bien préparer la réunion

La pertinence d'une étude basée sur des outils participatifs est conditionnée en amont par l'élaboration d'un cadre comprenant un ensemble de questions et hypothèses et par l'identification des outils appropriés. Puisque l'objectif final des études MSA est souvent de développer un nouveau produit ou améliorer un produit existant, il est impératif que le modérateur (celui qui anime le groupe) s'imprègne du fonctionnement de l'IFM pour pouvoir organiser ses questions et collecter des informations pertinentes.

Bien utiliser les outils PRA

Les outils PRA présentent l'avantage d'être utilisables quelque soit le contexte (rural ou urbain) et le type de public (y compris des populations pauvres ou illettrées). En mobilisant les participants autour d'une activité spécifique, les outils PRA permettent en général d'encourager la discussion tout en la maintenant focalisée sur un thème précis (ce qui limite le risque de digression et facilite le travail du modérateur). Cependant, face à certains groupes, la structure obligatoire du PRA peut aussi enfermer la discussion dans une dynamique figée et artificielle. Le modérateur doit pouvoir faire preuve de flexibilité. Un deuxième risque est que les outils deviennent pour l'animateur une fin en soi et l'unique objectif de la réunion parce qu'ils permettent de produire des résultats visuels (tableaux, matrice). Le modérateur doit toujours garder à l'esprit que la fonction première des outils PRA est de constituer un support à la communication verbale et que leur intérêt ne réside pas dans le résultat visuel.

L'expérience mexicaine avec la PRA 'catégorisation des attributs de crédit' a montré un risque d'enfermement de la discussion lié au nombre excessif d'attributs (une dizaine) mis en avant par les participants. Au delà de trois ou quatre attributs, la discussion sur le positionnement des attributs perd de son intérêt.

Identifier et neutraliser les sources de biais

Représentativité des opinions exprimées

L'entretien de groupes (PRA ou focus groups) présente des obstacles intrasèques à un dialogue franc entre les membres. La standardisation des opinions qui tend parfois à s'instaurer dissimule souvent l'existence d'avis divergents non exprimés soit par inertie, par solidarité ou comme résultat de rapports de pouvoirs. La représentativité des opinions exprimées est alors remise en cause. Dans le cas du Mexique, l'équipe d'animation a organisé des séances de restitution quotidienne avec les responsables de l'IMF. Ces séances ont permis notamment de remettre certaines informations en perspective et mettre à jour d'éventuels processus de manipulation de la part des membres du système. Mais ceci s'est en revanche fait au détriment du principe de confidentialité.

Biais liés au modérateur

Le modérateur doit par exemple en permanence être capable de se situer par rapport à la dichotomie entre sonder-approfondir une idée d'une part et induire-orienter la discussion d'autre part. La frontière n'est pas évidente à tracer entre les deux et tout repose sur la sensibilité et la vigilance du modérateur.

La deuxième partie de l'article renvoie à la question de l'exploitation opérationnelle des résultats obtenus à travers les méthodes participatives ainsi qu'aux effets indirects que ce type de méthode peut avoir sur les rapports entre l'IMF et ses clients.

Concernant le premier point, l'enjeu est de réussir à transformer l'information brute obtenue à travers les groupes de discussion en une série de propositions non seulement fidèles aux sources dont elles ont été tirées mais aussi cohérentes, faciles à appréhender pour un lecteur n'ayant pas participé au travail de terrain (ex. les dirigeants de l'IMF) et présentant une utilité opérationnelle.

De l'expérience mexicaine, on retient les conseils suivants : importance des séances de restitution quotidiennes (rassembler l'information, l'organiser, la hiérarchiser en la confrontant à la problématique), importance de la prise de notes lors des entretiens de groupes par un assistant au modérateur (référence indispensable lors de la rédaction du rapport pour préciser, illustrer une idée), consacrer le temps nécessaire à la rédaction du rapport (compter au minimum 2 semaines à temps plein), intérêt des citations textuelles dans la transmission et la justification des idées clés.

Concernant les impacts indirects de ce type d'exercices, ils peuvent être multiples.

Souvent, les discussions entre l'équipe d'animation et les bénéficiaires génèrent une information plus large que celle balisée par la problématique et le cadre des outils. Cette information peut se révéler très instructive pour les dirigeants de l'IMF qui ont de par leur éloignement du travail quotidien de terrain une vision partielle de ce qui se passe dans la réalité. L'équipe de recherche doit savoir trouver l'équilibre entre être à l'écoute des thèmes annexes abordés et les restituer et rester concentrer sur les thèmes centraux de l'étude.

Par ailleurs, ces études de marché participatives peuvent faire prendre conscience aux clients/associés des IMF que leurs opinions ont de la valeur et avoir ainsi des répercussions positives sur l'empowerment.

Enfin même s'il ne s'agit pas de leur ambition principale, les outils MSA présentent un potentiel pour l'institutionnalisation de la participation au sein des IMF. Pour ces dernières, l'enjeu est de responsabiliser et d'impliquer davantage les clients/associés dans la poursuite et la pérennisation de leurs activités. L'institutionnalisation de la participation, qui conduit à une meilleure compréhension et relation avec les bénéficiaires, est centrale non seulement pour les IMF de type « coopérative » mais aussi pour des IMF plus classiques, qui sont de plus en plus confrontées à des abandons de clients ou des défauts de paiement.

L'institutionnalisation de l'approche participative peut passer tout d'abord par la généralisation du processus de consultation des clients/associés à toutes les étapes de définition ou de révision des produits et procédures. Cette démarche n'a de sens que si elle est constamment alimentée de la part de l'IMF par des propositions d'innovations ou d'adaptation et de la part des bénéficiaires, par une participation soutenue et constructive.