

BIM : quel type de lien entre services financiers et non financiers aux MPE

Mardi 23 mars 2004 Karin BARLET

Dans les pays en développement, les micro et petites entreprises emploient une part significative de la main d'oeuvre totale. Pour beaucoup, ces emplois s'inscrivent dans l'économie informelle, dans des entreprises « en survie », qui ne sont pas en mesure d'offrir des opportunités de travail décentes. Ces entreprises doivent se développer pour que les revenus qu'elles génèrent puissent constituer un vecteur de sortie de la pauvreté pour leurs propriétaires et leurs employés. L'un des moyens de renforcer les MPE consiste à améliorer leur accès à des services vitaux d'appui aux entreprises : services financiers, notamment le crédit, et services non financiers divers (BDS).

Dans les années 70 et au début des années 80, ces services étaient habituellement délivrés dans le cadre de programmes intégrés. A partir de la fin des années 80 cependant, les services financiers et les BDS ont été de plus en plus séparés, parallèlement au développement des institutions de microfinance et à la recherche de la pérennité par la spécialisation. Plus qu'à une incompatibilité des deux types de services, les problèmes (augmentation des coûts et mauvaise productivité des programmes) étaient le plus souvent dus à une mauvaise gestion (personnel insuffisamment formé, mauvaise conception du lien entre les deux, efforts insuffisants de recouvrement des coûts).

Le lien entre BDS et services financiers a déjà été abordé au travers des BIM (voir bim du 15 avril 2003), nous proposons aujourd'hui de continuer à alimenter cette réflexion en présentant un document du BIT de février 2004 intitulé « Synergies through Linkages : Who Benefits from linking Finance and Business Development Services ' »

Partant du constat qu'aucune analyse systématique n'a été faite des institutions qui lient les services financiers aux BDS, et encore moins d'efforts réalisés pour développer de bonnes pratiques dans ce domaine, ce document cherche à identifier non seulement les avantages et les coûts de ce lien pour les MPE mais aussi les avantages et coûts pour les prestataires de services eux-mêmes.

L'hypothèse de ce document est que la prestation liée de services financiers et non financiers n'est pas seulement avantageuse pour les MPE (parce qu'elle leur fournit deux types de services essentiels) mais peut aussi l'être pour les prestataires. Par exemple, une IMF peut bénéficier du renforcement des entreprises de ses clients via les BDS et le prestataire de BDS a accès à une large clientèle potentielle attirée par l'offre de crédit.

Le document se présente en quatre parties : la première étudie l'évolution des tendances chez les opérateurs et les bailleurs concernant l'appui aux MPE ; la deuxième traite la problématique et présente une typologie des liens en six catégories ; la troisième partie analyse

les coûts et avantages du lien pour chacun des trois groupes d'acteurs ; enfin la quatrième partie tire les enseignements et propose un certain nombre de recommandations.

La façon dont le lien est mis en oeuvre est essentielle pour l'efficacité et la pérennité. Cela inclut deux niveaux d'analyse. Le premier niveau est lié à la nature théorique du lien, le second à la manière dont le lien est mis en oeuvre dans les faits.

La typologie définie par le document fait ressortir six types de liens, basés sur deux critères : caractère libre ou obligatoire pour le client (l'entreprise est-elle obligée d'avoir recours aux deux types de services ou peut-elle choisir de n'en n'utiliser qu'un) et degré de connexion des prestations :

Prestation confondue : le même personnel de la même institution délivre deux types de services

Prestation parallèle : l'institution est organisée en deux unités différentes, avec une comptabilité et un personnel distincts, et délivre deux types de services

Prestation liée (partenariat) : deux institutions distinctes opérant dans la même zone s'associent pour entreprendre des actions conjointes (marketing, etc.), faire de la promotion mutuelle auprès de leur clientèle respective, etc.

La combinaison des deux critères produit six types de liens, chacun ayant ses caractéristiques propres et ses répercussions sur les clients, la prestation des services par les IMF et les prestataires de BDS et en fin de compte sur les décisions de financement des bailleurs.

Quel type de lien ?

Les opérateurs du développement ont cessé de chercher à définir les « meilleures pratiques » pour débattre désormais des « bonnes pratiques », reconnaissant qu'il n'y a pas une approche modèle unique et que le succès dépend avant tout du contexte. C'est pourquoi il ne sert à rien de chercher à déterminer quelle est la meilleure option sur les six types de liens possibles entre BDS et services financiers. Si certaines sont d'une manière générale plus conseillées que d'autres, il vaut bien mieux décrire quelle option est conseillée dans quel contexte.

Ceci étant, en règle générale, il est souhaitable que les clients aient le choix de leurs services. Ils sont en mesure d'évaluer leur besoins, en lien avec leur capacité de remboursement, leurs activités présentes et futures et leurs aptitudes. Même pour un client qui aurait besoin des deux services, une approche volontaire permet d'avoir le choix du moment le plus approprié par rapport aux besoins de son entreprise. Cette souplesse est nécessaire eu égard à l'hétérogénéité des besoins des entreprises. Non seulement il est bon que les clients choisissent les services dont ils ont besoin, mais en faisant cela ils renseignent aussi les prestataires sur les services qui sont pertinents et utiles.

Les liens obligatoires se traduisent par des coûts supplémentaires injustifiés pour les clients qui ne sont intéressés que par l'un des deux services. En outre, ce mode obligatoire fait perdre au prestataire des informations importantes concernant la qualité et la demande du service.

La plupart des problèmes observés avec la prestation liée interviennent dans le cas de l'option 1, à savoir la prestation confondue. Cette option n'est pas porteuse d'échec en soi mais tend à créer des problèmes lorsque des agents de crédit se voient confier la tâche supplémentaire de la prestation des BDS, pour laquelle il n'ont ni le temps ni l'expertise requis. En outre, il est difficile pour les IMF de calculer correctement le coût des services BDS qu'elles souhaitent

adjoindre à leurs services financiers. C'est pourquoi il est conseillé aux IMF existantes qui cherchent à proposer des BDS d'éviter la prestation confondue et d'opter pour un type de partenariat.

Le choix entre la prestation parallèle ou la prestation en partenariat sera pour une large part déterminé par l'environnement de prestataires existants. En l'absence de prestataires de BDS sur le marché, l'IMF n'aura guère que l'option de créer un département et d'offrir une prestation parallèle. Si les prestataires existent, différents niveaux d'association sont possibles, de la simple promotion de ces services auprès de la clientèle à l'obligation de recourir aux services du partenaire. Le choix de l'option parallèle peut cependant aussi être motivé par des raisons commerciales, auquel cas il doit s'accompagner d'une étude des capacités de l'institution et de son environnement compétitif.

Si ce document ne suggère que des pistes sur la « manière » de lier BDS et services financiers, en l'absence de conclusion claire sur la question, quelques enseignements peuvent tout de même être tirés de l'expérience. L'approche la plus courante semble être la combinaison du crédit et de la formation, que ce soit dans les pays en développement ou dans le reste du monde (États-Unis par exemple). Quels types de BDS doivent être liés aux services financiers pour être sûr d'offrir aux clients ce dont ils ont besoin ? Il est trop tôt pour répondre à cette question mais quelques éléments peuvent être mis en avant :

analyser le marché : analyser l'offre et la demande des services (BDS et finance), y compris les formes de prestation informelles. Les MPE ont souvent accès à un certain nombre de prestataires informels mais expriment des besoins qui ne sont pas satisfaits par l'offre disponible. Identifier ce que les clients obtiennent déjà et ce dont ils ont besoin est un élément basique mais essentiel pour la pertinence des propositions.

mettre le lien en oeuvre uniquement après avoir développé les compétences correspondantes : la vision élargie ne doit pas masquer l'importance de la spécialisation. Les compétences spécialisées sont essentielles à la pérennité du dispositif

évaluer les avantages du lien : la décision des prestataires doit dans tous les cas reposer sur une analyse approfondie des avantages et des risques pour leurs organisations respectives.

garder une orientation client : s'assurer de collecter les signaux du marché pour adapter les services aux besoins des clients, ce qui garantit aussi la pérennité du service.

utiliser le crédit comme point d'entrée : beaucoup des exemples de succès cités dans l'étude montrent que le crédit est généralement un bon point d'entrée. Une fois que le client a bénéficié du crédit et que son entreprise s'est stabilisée, il est plus désireux d'essayer un nouveau service, de nature différente.

adapter l'offre aux sous-secteurs locaux : l'expérience de BRAC et d'autres organisations montre qu'il peut être intéressant pour les prestataires de se concentrer sur certains sous-secteurs (les producteurs ont généralement des besoins différents des petits commerçants, etc.)

Sievers M. et Vandenberg P., Synergies through Linkages : Who Benefits from linking Finance and Business Development Services , SEED Working Paper n°64, ILO, 2004 (en ligne sur le site du BIT

http://www.ilo.org/dyn/bds/bdssearch.details?p_lang=en&p_phase_id=183&p_phase_type_id=6)

Karin Barlet barlet@gret.org