

Impact et performances sociales : un état des lieux complet

BIM n° - 10 janvier 2006
Anne-Claude CREUSOT

Le thème de l'impact et des performances sociales des institutions de microfinance (IMF) a fait ces dernières années, l'objet de nombreux débats et nourri quantité de réflexions, d'expérimentations et développements d'outils. Un dossier thématique lui est consacré sur le Portail Internet francophone de la microfinance.

Ce dossier thématique, ouvert en décembre dernier est actuellement l'unique source qui aborde de manière aussi complète en français les questions d'impact et de performances sociales en microfinance et qui rassemble une multitude de documents disponibles sur le sujet. Il s'adresse à tous ceux qui s'intéressent aux questions d'impact en microfinance, en particulier les praticiens qui sont amenés à développer des outils de suivi et de mesure de l'impact de leurs actions.

Le groupe d'échange CERISE (<http://www.cerise-microfinance.org/>) qui travaille depuis longtemps sur ce thème en est l'auteur.

Nous vous proposons aujourd'hui une présentation de ce dossier thématique. Vous pourrez le retrouver en intégralité à l'adresse :

http://www.lamicrofinance.org/resource_centers/impactperf/

Le dossier thématique s'organise en 7 grandes parties qui proposent en quelques pages, une synthèse de ce qu'il faut retenir et qui renvoient à chaque fois à une bibliographie commentée, pour l'essentiel accessible en ligne.

Introduction

L'objectif de cette première partie est de permettre au lecteur de comprendre ce que l'on entend par objectifs sociaux de la microfinance, appréhender la notion de performance globale d'une IMF, faire la différence entre l'impact et les performances sociales d'une institution.

En microfinance, l'étude d'impact est l'**analyse des effets des activités d'une IMF** à la fois :

- ▷ au niveau de l'individu, d'une famille, d'une entreprise ;
- ▷ mais aussi les effets sur l'économie locale, régionale ou même nationale ;
- ▷ dans différents domaines (économique, social, anthropologique, sanitaire...).

L'évaluation des performances sociales consiste, quant à elle, à **comprendre et évaluer les moyens mis en œuvre et leur efficacité pour atteindre les objectifs sociaux assignés à l'IMF**. Elle repose essentiellement sur des informations internes à l'IMF (principes et textes fondateurs, mode d'action et plans d'affaires, système d'information et de gestion, etc.). Les analyses d'impact et de performances sociales sont donc des méthodes complémentaires d'évaluation des activités de l'IMF.

Pourquoi mesurer l'impact et les performances sociales ?

Pour certains, l'analyse d'impact serait inutile. Quelle est l'impulsion à l'origine des études d'impact ? S'agit-il de prouver les effets ou de mieux adapter les services aux clients ? Comment la mesure des performances sociales se rattache-t-elle à cette problématique ?

Cette deuxième partie du dossier thématique replace l'évolution de l'analyse d'impact dans une perspective historique. Schématiquement, cette évolution serait la suivante.

Analyses d'impact 1ère génération

Question : Quels changements l'action de l'IMF produit sur les clients ?
Mise en œuvre : Plutôt externe
Sources d'informations : Surtout enquêtes quantitatives et groupes de contrôle

Analyses d'impact 2e génération

Question : Comment améliorer les services aux clients ?
Mise en œuvre : Plutôt interne
Sources d'information : Surtout enquêtes qualitatives sur les clients

Analyse des Performances sociales

Question : L'IMF se donne-t-elle les moyens d'atteindre ses objectifs sociaux ?
Mise en œuvre : Plutôt interne et évaluation externe/ rating
Sources d'information : Surtout données quantitatives et qualitatives au niveau de l'IMF

Quelles informations recherche-t-on ?

Aborder les questions d'analyse d'impact peut paraître relativement complexe car les enjeux et attentes sont différents selon les acteurs concernés. Il s'agit donc pour chaque acteur de clarifier ses besoins et d'ajuster sa démarche en fonction des questions auxquelles il souhaite avoir une réponse. Quelles sont les questions des bailleurs ? Celles des IMF et des praticiens ?

Débats et limites méthodologiques

La détermination de l'impact d'un programme de microfinance sur les clients représente un exercice complexe, avec des biais et des pièges. Même des méthodes d'analyse d'impact reconnues utiles et efficaces se heurtent à certaines limites méthodologiques. La partie 4 aborde les principales difficultés pouvant être rencontrées, les illustre par des exemples et propose quelques pistes de réflexion pour les contourner.

Voici les principales questions abordées.

La question de la *fongibilité du crédit*, qui se définit comme la difficulté d'affecter directement un emploi à la ressource que constitue le crédit. Le crédit sert-il directement à des activités productives, ou permet-il de les financer par d'autres biais ?

La question de *l'attribution du changement*. Les changements observés dans la vie des clients sont-ils liés directement à l'IMF ou sont-ils la conséquence d'autres facteurs ?

Les questions *d'échantillonnage*. Les changements observés dans la vie des clients sont-ils liés directement à l'IMF ou sont-ils la conséquence d'autres facteurs ?

Durée et coût de l'étude. Les bénéfices apportés par l'étude d'impact sont-ils supérieurs aux coûts engagés ?

Réponses biaisées des clients. Peut-on toujours se fier aux réponses des clients ?

Quelles démarches entreprendre ?

Cette cinquième partie aborde le cœur des questions méthodologiques. Quel mode opératoire choisir pour mesurer l'impact : l'internalisation ou l'externalisation ? Quel type de collecte des données opérer : qualitatif ou quantitatif ? Enfin, Comment procéder à l'analyse des données ?

Il existe schématiquement deux modes opératoires pour mesurer l'impact :

- ▷ **Un processus interne et intégré** au fonctionnement routinier de l'IMF. Des informations simples permettant de mesurer l'impact sont collectées régulièrement auprès des clients par le personnel de l'IMF, peuvent être saisies dans le système d'information et de gestion de l'institution, et analysées périodiquement.
- ▷ **Un processus ponctuel** reposant sur des enquêtes plus lourdes, réalisées le plus souvent par des personnes extérieures à l'IMF auprès des clients ou auprès d'autres « unités » d'enquêtes (les ménages, les micro entreprises, les « unités » clientes ou non-clientes, la communauté locale, etc.)

Outils et approches

Il n'existe pas d'outil universel parfaitement harmonisé et utilisable en toute circonstance pour le suivi de l'impact et des performances sociales. Les approches dépendent des objectifs fixés et des moyens disponibles. La partie 6 propose une gamme d'outils, chacun décrit en fonction de ses objectifs, conditions de mise en œuvre, intérêts et limites.

Plus précisément, trois types d'outils sont présentés dans ce dossier.

- ▷ **Les outils proprement dits** : méthodes établies comprenant le processus d'élaboration complet d'une étude d'impact pouvant être suivie pas à pas par une IMF ou un évaluateur ;
- ▷ **Les démarches** : méthodes proposées pour guider pas à pas l'IMF ou l'évaluateur dans la mise en œuvre d'un suivi ou d'une étude, sans fixer le détail des informations collectées ;
- ▷ **Les approches** : études d'impact qui ont été menées et décrites suffisamment en détail pour permettre à une IMF ou un évaluateur de s'en inspirer pour conduire sa propre étude.

Parmi les outils, démarches ou approches présentés, on trouvera notamment la gamme d'outils proposés par le réseau américain Imp-Act, différents outils d'évaluation de la pauvreté dont

ceux du CGAP, d'ACCION ou encore de l'USAID, l'outil SPI d'évaluation des performances sociales, le kit d'outils réalisé par AIMS/SEEP « comment connaître la clientèle des IMF », l'outil IKM de Planetfinance ou encore un exemple d'étude socio-anthropologique, réalisée par l'Iram sur le Crédit rural de Guinée.

Résultats

La partie 7 présente des résultats concrets d'études d'impact et des utilisations possibles de ces résultats, pour qui cherche à avoir des éléments de réponse sur l'impact de la microfinance :

Par exemple : Qui sont les clients de l'IMF ? Les clients sont-ils satisfaits ? Comment évolue la situation des clients ?

En allant consulter ce dossier, vous trouverez toutes les références de BIM consacrés à ce thème de l'impact et des performances sociales.