

Où l'on reparle des services intégrés...

BIM n° - 11 septembre 2007
Karin BARLET

La microfinance peut-elle et doit-elle servir de support pour la prestation aux pauvres de services relevant d'autres domaines du développement ? Cette question revient en force sur la scène du développement, notamment en lien avec la poursuite des Objectifs du millénaire. Qu'en pense la communauté de la microfinance ? « La microfinance est une plateforme pour le changement social », tel est le point de vue défendu par Marge Magner dans un document publié par Grameen Foundation en mars 2007. Le BIM d'aujourd'hui vous propose une synthèse de ce document.

S'appuyant sur le travail de la Grameen Bank et de BRAC au Bangladesh ainsi que de Fonkoze (Haïti) et Pro Mujer Bolivie, M. Magner, issue du secteur privé, avance que les institutions de microfinance, comme toute autre société commerciale, doivent chercher à répondre aux besoins de leurs clients en tenant compte de leur comportement et des multiples facteurs qui influencent leurs conditions de vie. Offrir des services intégrés, associant notamment la santé et l'éducation, permettrait à différentes organisations servant la même base de clientèle d'accroître les économies d'échelle et ainsi d'améliorer l'efficacité de leurs services auprès d'un nombre croissant de clients. A cet égard, l'infrastructure, les réseaux et les savoirs que le secteur de la microfinance a amassés sont potentiellement un formidable levier pour la prestation de services non financiers.

Offrir davantage que l'accès au capital pour améliorer l'impact

L'accès au capital, bien qu'essentiel, n'est pas suffisant pour produire un effet rapide sur la réduction de la pauvreté comme celui qui est nécessaire pour atteindre les objectifs du millénaire. La pauvreté est le fruit d'une multitude de facteurs qui dépassent largement la seule question des revenus. La pauvreté chronique se caractérise habituellement non seulement par un faible niveau de revenus et d'actifs, mais également par la faim et la malnutrition, l'illettrisme, le manque d'accès aux biens de première nécessité tels que l'eau potable et les services de santé, et par l'isolement et l'exploitation sociale. La microfinance doit s'efforcer de prendre en compte ces facteurs multiples et d'offrir davantage que l'accès au capital. Parce qu'elle sert une clientèle très particulière – les pauvres – elle ne peut pas ignorer les difficultés spécifiques que rencontre ce segment de clientèle et les implications que ces difficultés ont sur les organisations qui les servent.

Quels sont les obstacles qui diminuent les chances des clients de la microfinance d'améliorer leurs conditions de vie grâce à l'accès au capital ? Les trois principaux obstacles identifiés sont les problèmes de santé, les catastrophes naturelles et le faible niveau d'éducation. De

même qu'une banque s'assure que ses clients sont prêts à recevoir un crédit avant de leur octroyer, les IMF et le secteur dans son ensemble ont envers leurs clients la responsabilité de s'assurer qu'ils sont correctement préparés à s'engager dans un programme de microfinance et à en tirer un bénéfice véritable à long terme. En améliorant leurs modèles pour intégrer des services en matière de santé, d'éducation et de prévention des catastrophes naturelles, les IMF et les organisations sociales pourraient améliorer de manière significative l'impact de leur action.

Toutefois, pour mettre en œuvre ce levier, les prestataires de services de microfinance doivent identifier leurs segments de clientèle et analyser leurs besoins et leur environnement respectifs pour concevoir le modèle approprié. Il existe différents niveaux de pauvreté qu'il est essentiel de distinguer car chacun requiert une approche différente.

Différents segments de pauvreté, différentes approches

Au plus bas de l'échelle socioéconomique, les « indigents » restent exclus de la clientèle de la plupart des IMF. Ceux-ci ont au quotidien des besoins d'assistance beaucoup plus urgents. Pour servir cette population et l'aider à parvenir à un niveau de vie lui permettant à terme d'accéder aux services de microfinance, les IMF n'ont pas d'autre choix que d'ajouter des services non financiers à leur offre. Les quelques IMF qui ont adopté des solutions créatives pour lier la microfinance à des services sociaux, ou offrir des services sociaux afin de permettre à terme l'accès à la microfinance, obtiennent des résultats montrant que la microfinance peut aussi toucher les plus pauvres. C'est le cas de la Grameen Bank et de BRAC.

BRAC – Associer aide alimentaire et formation à la microfinance

BRAC a mis en place un programme à destination des populations indigentes baptisé IGVGD (Income Generation for Vulnerable Groups Development) en collaboration avec le Programme Alimentaire Mondial et le gouvernement du Bangladesh. Il s'adresse aux femmes vivant en milieu rural dépourvues, ou quasiment dépourvues, de sources de revenus. Les participantes reçoivent des céréales gratuites pendant 18 mois, à l'issue desquels BRAC constitue des petits groupes et offre des formations techniques, sur l'élevage par exemple. Après la formation, les participantes reçoivent des prêts très faibles (de 50 dollars environ) pour démarrer une petite activité génératrice de revenus. Elles bénéficient en outre des services de santé élémentaires de BRAC. Les résultats de BRAC sont impressionnants. Le programme a déjà servi 1,6 million de femmes et presque deux-tiers d'entre elles ont cessé de dépendre de l'aide d'urgence et sont devenues clientes de la microfinance.

Le cœur de cible de la microfinance se situe un peu plus haut sur l'échelle socioéconomique. Il s'agit des personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté avec un revenu de moins de 1 dollar par jour dans les pays les plus pauvres et moins de 2 dollars par jour dans les pays en développement aux revenus moyens. Si, globalement, cette population subvient à ses besoins élémentaires journaliers, elle reste très vulnérable aux événements susceptibles de la priver de ses revenus. Même si elle est déjà servie par les institutions de microfinance, elle gagnerait beaucoup à bénéficier de services autres de manière à améliorer sa stabilité et augmenter ses chances de succès. Des organisations comme Pro Mujer et Fonkoze ont tenté d'associer la microfinance à des actions relevant de la santé, de l'éducation et de la gestion des catastrophes naturelles.

Pro Mujer – Offrir à la clientèle des soins de santé élémentaires

Le réseau Pro Mujer est un adepte de l'approche « Microfinance Plus » – une expression créée pour désigner l'offre de services intégrés par les IMF. En travaillant auprès de leurs clients, les leaders de Pro Mujer se sont rendu compte que les services de santé, aussi insuffisants soient-ils, étaient très peu utilisés par leurs clients pour diverses raisons et ont décidé d'offrir eux-mêmes des services de santé ou d'aider leurs clients à accéder à des services répondant à leurs besoins. Pour délivrer ces services, Pro Mujer utilise différentes stratégies en fonction des besoins de leurs clients et des ressources disponibles. Dans certains pays comme en Bolivie, Pro Mujer a ses propres installations destinées aux soins de santé dans le centre même où les femmes viennent rembourser leur crédit. Dans d'autres pays, ou lorsque les besoins sont plus complexes, les clientes sont envoyées auprès de prestataires locaux partenaires de Pro Mujer. Les résultats du programme montrent que la santé des clientes s'est améliorée mais aussi leur confiance et leur degré de sensibilisation.

L'auteur reconnaît qu'exploiter l'infrastructure des IMF pour fournir d'autres services visant à réduire la marginalisation des clients peut susciter des critiques. Les arguments des détracteurs concernent particulièrement les coûts et l'efficacité. En ce qui concerne le coût, elle répond en avançant que, si la prestation de services annexes augmente effectivement le coût supporté par les prestataires, les bénéfices à long terme pour les clients et les IMF compensent ce surcoût. Lorsque ces services occasionnent un surcoût pour les clients, cela reste tout de même intéressant pour eux par rapport au recours à un prestataire tiers de même qualité.

Modes de prestation

Il n'existe pas un mais plusieurs modèles de prestation. Les IMF peuvent fournir des services complémentaires elles-mêmes, créer des partenariats avec d'autres prestataires de services sociaux ou recourir à des agents qui se chargent de certaines fonctions en leur nom. Dans l'environnement actuel, étant donné la notoriété de la microfinance et de son rôle dans la lutte contre la pauvreté, de nombreux acteurs intéressés à participer pourraient aussi être à l'origine de modèles hybrides.

Les organisations qui décident de fournir des services elles-mêmes peuvent choisir d'étendre la portée de leur modèle économique existant en intégrant de nouveaux services, ou de créer une structure distincte pour délivrer ces services en parallèle. La première approche requiert un personnel solide ayant une bonne connaissance de tous les produits et services offerts. La seconde requiert une capacité organisationnelle plus importante, ainsi qu'une bonne capacité de coordination interne et de collaboration externe. Quelle que soit l'approche, les IMF doivent s'assurer que la prestation de services complémentaires ne compromet pas leur capacité à octroyer et gérer des prêts sur une base rentable et pérenne.

Les organisations qui n'ont pas la capacité d'étendre leur offre ou qui préfèrent rester spécialisées dans les services financiers peuvent fournir à leur clients des services complémentaires en contractant des partenariats ou des alliances, comme BRAC dans le cadre de son programme IGVD. Dans ce cas, l'élément clé est la convergence des intérêts des deux parties et la clarté des rôles et responsabilités respectifs. Le partenariat doit être bien développé et testé avant d'être lancé à grande échelle.

Enfin, au fur et à mesure de la croissance du secteur de la microfinance, les possibilités de sous-traitance de certaines fonctions ou de certains services vont probablement se multiplier.

Le recours à un agent opérant en leur nom ou à un sous-traitant est un modèle intéressant pour les IMF, à condition là encore que les règles soient très claires. En cas de mauvaise mise en œuvre ou de mauvaise gestion, il peut conduire à des problèmes substantiels.

Dans tous les cas, l'idée centrale est l'effet de levier : il s'agit pour les IMF d'exploiter leur infrastructure et leur potentiel d'attraction en fondant des alliances stratégiques.

M. Magner plaide pour un changement de perspective. Selon elle, le secteur de la microfinance devrait non pas évaluer la microfinance comme une activité indépendante sur la seule base de la rentabilité et de la spécialisation, mais s'efforcer d'adopter un point de vue différent : celui de la réduction de la pauvreté.



Magner M., « Microfinance : A Platform for Social Change », Grameen Foundation Publication Series, mars 2007, 22 pages.

(<http://www.grameenfoundation.org/pubdownload/dl.php?pubID=41>)