

NOUVEAU : SPI version 3.2

En coordination avec la Smart Campaign, cette version inclut les dernières avancées sur la protection des clients.

Elle est par ailleurs totalement compatible avec les Social Performance Standard 2010 du Mix. Grâce à un questionnaire informatisé (Excel), il est désormais possible de remplir automatiquement le format SPS du Mix à partir de SPI **en un seul clic !**

Edito : vers une meilleure compréhension des liens entre performances sociales et financières

Grâce aux contributions des membres de Prospera (praticiens, investisseurs et bailleurs), CERISE a collecté à ce jour (juin 2010) 354 résultats d'évaluations SPI. En 2009, CERISE avait analysé les données provenant de 126 IMF afin de comprendre les liens entre performances sociales et financières. Les résultats complets ont été publiés dans le *MicroBanking Bulletin* n°19.

En 2010 de nouvelles analyses ont été réalisées sur la base d'un échantillon de 223 IMF. Cette étude confirme ce que d'autres recherches avaient suggéré sur la base de données incomplètes: les performances sociales et financière sont compatibles. Le ciblage individuel des personnes les plus pauvres ou vulnérables implique clairement des coûts plus élevées pour les IMF. Cependant, d'autres aspects des performances sociales –en l'occurrence le ciblage géographique lorsqu'il est combiné avec des modèles participatifs, des modalités de prêt adaptées et la responsabilité sociale– sont positivement corrélés avec de bons résultats opérationnels et financiers. Les corrélations sont encore plus fortes pour les grandes IMF qui bénéficient d'économies d'échelles. Ces résultats sont encourageants pour le secteur et donnent une feuille de route pour les IMF qui veulent s'orienter vers un développement durable, conciliant la viabilité financière, sociale et environnementale de la microfinance.

● Activités des membres et partenaires

Afrique

La Confédération des Institutions Financières (CIF) de l'Afrique de l'Ouest est une société coopérative regroupant six très grandes IMF mutualistes dans cinq pays : FCPB-**Burkina Faso**, FECECAM-**Bénin**, FUCEC-**Togo**, KAFO JIGINEW-**Mali**, NYESIGISO-**Mali** et PAMECAS-**Sénégal**. Ce mouvement coopératif dessert plus de 2,2 millions de personnes, équivalent à un foyer sur six dans les pays concernés.

Depuis fin 2008, la CIF a engagé un processus d'évaluation des performances sociales au niveau des réseaux membres et, à cette fin, a constitué un Groupe de référence composé d'une douzaine de cadres. Ce processus, facilité par CERISE, s'est déroulé sous forme d'une « évaluation par les pairs » à partir de l'outil SPI et a duré une année complète, impliquant la participation de tous les acteurs, des élus des caisses de base à la direction. Les résultats ont été synthétisés dans un rapport social et présentés au Collège des Directeurs de la CIF en octobre 2009.

A partir de cette expérience et des résultats accumulés, le Collège des Directeurs a fixé des orientations stratégiques et défini un plan d'actions sur trois années destiné à accompagner l'amélioration des performances sociales au niveau des réseaux-membres. Celui-ci s'articule notamment sur une plus grande ouverture vers les agricultures familiales, les femmes et les publics vulnérables urbains, l'amélioration des services d'épargne, une utilisation plus constructive des excédents et la mise en place de mécanisme de suivi-évaluation des



performances sociales ainsi que d'analyse de l'impact des activités.

En Afrique de l'ouest, Entrepreneurs du Monde a facilité des appuis partagés entre plusieurs IMF pour le contrôle de leurs audits sociaux et l'amélioration de la gestion de leurs performances sociales. Ceci a notamment permis à ALIDé au **Bénin**, AsIEna, LSK et Micro Start au **Burkina Faso**, ainsi qu'ID-Ghana et VEG au **Ghana**, de conduire des évaluations SPI en 2010 de façon plus homogène sur la base d'auto-évaluation avec audit externe, suivis d'exercices de planification stratégique. Un atelier de capitalisation de ces expériences est aussi prévu lors de la Rencontre Régionale d'Entrepreneurs du Monde qui aura lieu en septembre 2010 à Cotonou.

Au **Burkina Faso** Aquadev a organisé un atelier de sensibilisation à la Performance Sociale, en collaboration avec l'Unité Technique d'Exécution du Plan d'Action de la

Stratégie Nationale de Microfinance, le FENU et l'Association Professionnelle APIM. Cette rencontre, ouverte à l'ensemble des acteurs du secteur, a rassemblé près de 80 participants, représentant approximativement 50 IMF. L'ONG Aquadev a par ailleurs été active dans l'accompagnement de plusieurs évaluations SPI, telles que Wages au **Togo** ou ACS au **Rwanda**. Elle a également contribué avec le Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion à la création à **Dakar** d'un Mastère Professionnel en Microfinance de haut niveau à destination des cadres et experts africains et qui intègre dans son cursus les notions de gestion des performances sociales.

L'AFMIN rassemble les associations professionnelles de **tout le continent africain**. Elle travaille au renforcement de la transparence des IMF africaines en intégrant dans ses cadres de reporting, en parallèle à des indicateurs actualisés sur les performances financières, un nombre restreint d'indicateurs de performances sociales afin de démontrer l'atteinte, pour le secteur, du double objectif de résultat financier et social. Les formats ont été élaborés et devraient prochainement être testés, avant un éventuel élargissement.

En **République Démocratique du Congo**, le Programme d'Appui aux Initiatives de Développement Economique du Kivu (PAIDEK) rassemble sur un territoire immense, longtemps secoué par la guerre, des agences qui ont connu chacune des trajectoires diverses. Cherchant à harmoniser ses pratiques et sa gouvernance, le PAIDEK a grâce à l'appui du MAIN et de SOS Faim, utilisé SPI pour alimenter sa réflexion pour élaborer une stratégie sociale partagée et des pratiques communes de gestion des performances sociales.

Au **Bénin**, le Consorsium Alafia, association professionnelle des IMF du pays, a réalisé une nouvelle étude des performances sociales et financières de 23 de ses IMF affiliées.

Au **Mali**, l'association professionnelle APIM élabore des formats de reporting simples et facilement interprétables pour donner une vision cohérente des performances sociales du secteur et refléter les priorités des IMF maliennes. Partant de travaux amorcés en 2008 avec la Banque Malienne de Solidarité et la SIDI, l'APIM s'est appuyé en 2010 sur la participation de ses membres et le soutien de Terrafina afin de sélectionner à partir de SPI les indicateurs qui semblaient les plus pertinents dans le contexte malien et de les décliner en tableaux de bords à renseigner de manière régulière par les IMF locales.

Amérique Latine et Caraïbes

Au **Pérou**, le réseau CIDERURAL rassemble principalement des coopératives d'épargne et de crédit fortement impliquées en zones rurales avec les organisations de producteurs agricoles. Accompagné par SOS Faim, ce réseau a entrepris un premier diagnostic social de ses membres sur la base de SPI. Celui-ci servira de fondement pour l'élaboration de mécanisme de suivi-évaluation des performances sociales, articulé à un système de refinancement adapté, des mécanismes d'assistance technique et des innovations mutualisées (micro assurance, systèmes de transferts de fonds).

Au **Pérou** également, la coopérative de refinancement FORTALECER (adossée

à COPEME et soutenue par la SIDI), a réalisé en alliance avec PROMUC (réseau des principales ONG de banques villageoises rurales), des formations sur les performances sociales en vue d'établir un dispositif de contrôle et d'appui à la gestion des performances sociales pour ses affiliées. Enfin, dans ce même pays, la coopérative CIAP a effectué un premier diagnostic de ses performances sociales avec l'appui et la supervision de l'ONG Acting For Life.

En **Bolivie**, l'association professionnelle FINRURAL a coordonné une nouvelle vague d'audits sociaux auprès des 13 principales ONG de microfinance du pays. Par ailleurs, FINRURAL développe un dispositif de formation en ligne présentant les concepts et outils de gestion des performances sociales qui devrait être opérationnel à l'automne.

PROFIN poursuit également en **Bolivie** l'appui aux IMF avec une approche d'accompagnement individualisé des institutions. Cette fondation a développé une gamme de services qui combine l'évaluation externe des performances sociales avec de l'assistance technique en matière de responsabilité sociale et de gestion des performances sociales. Dans ce cadre, SPI fait partie du diagnostic externe qui se réalise au niveau de l'institution et des clients. Cet outil s'intègre également dans le processus d'appui à l'amélioration des pratiques de l'IMF accompagnée. Cette méthodologie a été mise en oeuvre avec des institutions telles que CRECER, PRO MUJER ou Diaconia-FRIF.

En **Equateur**, les discussions entre les IMF et le gouvernement ont été vives, notamment par rapport aux nouveaux cadres de régulation. Mais l'effort de transparence sur les performances sociales mené depuis 2007 par l'association professionnelle RFR (plus de 30 IMF auditées) lui a permis de montrer, données à l'appui, que la contribution de la microfinance au développement ne se résumait pas au taux d'intérêt ou au statut juridique des coopératives. Ces arguments ont aidé RFR à peser pour l'amélioration des normes en préparation. Le gouvernement a par ailleurs repris et adapté l'outil SPI pour soutenir par une politique publique de refinancements bonifiés pour les institutions présentant de bonnes performances sociales.

En **Amérique Centrale** cette thématique est largement reconnue, comme en témoigne le succès du sommet sur la gestion des performances sociales organisé à Managua par ASOMIF, REDCAMIF, ForoLac et MISION. Dans cette région, près de 60 institutions ont réalisé des



audits sociaux SPI, le plus souvent accompagnées par Oikocredit, Redcamif ou ForoLac.

A la différence des autres pays du continent, la thématique des performances sociales a été reconnue tout récemment en **Argentine**, au **Brésil** et en **Uruguay**. Le fonds d'investissement Oikocredit a joué un rôle important dans cette mise en avant, en accompagnant une dizaine d'institutions partenaires dans le diagnostic et l'analyse de leurs performances sociales. Au **Chili**, BancoEstado Microempresa a réalisé une analyse de sa stratégie sociale en s'appuyant sur SPI et a par ailleurs actualisé la traduction en espagnol de cet outil. En **Colombie**, el Banco de Bogotá s'est également servi d'un outil d'audit social pour contribuer à définir son positionnement dans le cadre d'une stratégie de downscaling. On voit ainsi que des banques prennent en compte l'analyse de leurs résultats sociaux.

Au **Mexique**, plusieurs innovations sont à relever, notamment le développement par l'AMUCSS de méthode de suivi d'impact combinant des outils de mesure de la pauvreté, des enquêtes de perception des clients et de données du SIG. Par ailleurs, FEDRURAL s'est vue déléguer par la commission bancaire nationale les fonctions de supervision des IMF rurales. Pour améliorer sa capacité de régulation FEDRURAL a mis au point un dispositif de contrôle financier, institutionnel et social, s'appuyant sur un nombre réduit d'indicateurs clés dérivés de SPI.

Asie

Le Fonds d'investissement Unitus a testé SPI dans le cadre de ses opérations avec Ujjivan en **Inde** et AMK au **Cambodge**. Un test est en cours avec Grama Vidiyal. Jusqu'à présent, ce processus a été aisé et bien perçu par les IMF. Cette approche s'intègre dans le projet d'application de la Gestion des Performances Sociales d'Unitus.

Depuis 2007, SPACE-EdM appuie aux **Philippines** des petites IMF pour conduire des évaluations sociales et mesurer le profil de pauvreté des clients touchés. Cette longue expérience permet à ces IMF de structurer une stratégie de progression annuelle de leur performance sociale et de suivre leurs avancées.

En **Inde**, ESAF Microfinance and Investments (EMFIL) est l'une des principales IMF du Kerala. Avec l'appui

d'une assistante technique, ESAF a mené un audit social, guidant la direction vers une meilleure prise en compte, promotion et suivi des performances dans l'organisation. Au delà de son engagement social et d'une approche intégrée « microfinance plus », la gestion des performances sociales doit être mise en oeuvre au travers de pratiques systématiques et connues de l'ensemble des parties prenantes. Dans le cadre d'une stratégie ambitieuse de croissance, la formation et la mise en place de mécanismes appropriés d'incitation du personnel seront aussi essentielles.

Europe

Bulgarie : appuyé par Oikocredit et la DGRV (German Cooperative and Raiffeisen Confederation), un réseau de petites coopératives de crédit pour l'agriculture a conduit des audits sociaux de leurs pratiques. Elles vont utiliser ces résultats pour chercher à assouplir un cadre réglementaire contraignant (en particulier limitant la mobilisation de l'épargne), pour donner plus de visibilité à leurs actions en faveur du développement rural et agricole de zones reculées et pour travailler en interne sur l'augmentation du nombre de membres.

A **Bruxelles**, une quarantaine de jeunes professionnels participent chaque année à l'Européen Microfinance Program, un Master rattaché à six prestigieuses universités belges et françaises. Au cours de ce cursus, ils reçoivent une formation à la fois théorique et pratique sur la gestion des performances sociales. Cette année, plusieurs de ces étudiants réalisent des stages en appui aux praticiens pour réaliser des audits sociaux ou des analyses d'impact, notamment au Pérou, en Equateur, en Inde, etc.

L'ONG belge et luxembourgeoise SOS Faim a organisé en décembre 2009 une formation sur les performances sociales et l'outil SPI afin que son personnel puisse accompagner les IMF partenaires (principalement en Afrique et Amérique Latine) dans l'évaluation et la gestion de leurs performances sociales.

Investisseurs/bailleurs

Entre avril et mai 2009, CERISE et la Fondation Grameen-Crédit Agricole (CGAMF) ont travaillé conjointement à la mise au point d'un dispositif de scoring social et formé l'équipe de la fondation pour le mettre en oeuvre. Un élément central de ce mécanisme d'évaluation

est l'outil SPI, rempli de manière préliminaire lors des due diligence et complété ensuite, six mois après qu'un financement ait été accordé. Il a été associé à un outil allégé permettant l'identification des projets pertinents au regard des priorités de la fondation et sur la base d'un nombre restreint d'indicateurs. Ces outils ont été utilisés avec plus d'une douzaine d'IMF partenaires, principalement en Afrique.

En 2010, Kiva a impulsé un projet ambitieux sur les performances sociales. Au travers de l'outil SPI, Kiva cherche à avoir une vision plus précise de l'approche sociale de ses IMF partenaires. L'objectif de Kiva



est que 100% de ses partenaires de long terme remplissent le questionnaire SPI avant la fin de l'année 2010. A ce jour, des évaluations SPI ont été réalisées auprès de 28 IMF, soit 40% du portefeuille de Kiva. Des modules sur les performances sociales ont été intégrés dans la formation trimestrielle de base des volontaires Kiva, qui jouent un rôle clé dans la collecte des données de performances sociales.

Il s'agit d'un effort véritablement collaboratif, où Kiva se coordonne avec d'autres institutions qui utilisent l'outil SPI afin de mutualiser les résultats et ainsi éviter de surcharger les IMF avec des reportings répétés. Des données ont été échangées à ce jour avec Oikocredit, la fondation Grameen Credit Agricole Microfinance, FOROLAC, CERISE et Aquadev (toujours avec l'accord préalable des IMF), et à l'avenir Kiva cherche à élargir encore ces collaborations.

Au niveau international, la dernière innovation en matière de mesure des performances sociales consiste à ne pas s'intéresser seulement aux pratiques des IMF, mais également de réaliser un audit social des fonds d'investissement. Oikocredit a été le premier investisseur à tester cette démarche avec CERISE pour développer l'outil SAM (Social Audit for MIV/Microfinance Investment Vehicles).

L'audit social révèle qu'Oikocredit a une vision et une mission sociale très marquées, des ressources humaines engagées, un personnel formé et est actif dans la promotion de démarches responsables pour le secteur. Oikocredit a utilisé les résultats de l'audit pour améliorer l'utilisation de ses données sur performances sociales, et définir la stratégie de sa nouvelle unité « Social Performance Management ». CERISE poursuivra ces échanges et les audits des fonds en 2010 pour encourager l'investissement socialement responsable en microfinance.

Le groupe AFD-Proparco a organisé un atelier interne sur les performances sociales afin de pouvoir utiliser l'outil SPI avec leurs IMF partenaires et identifier des indicateurs clés de suivi des performances sociales. Testé au Pérou, cette approche sera développée prochainement à Madagascar, en Inde et en Indonésie.

Perspectives

CERISE et le Consortium ImpAct (comprenant MFC de Pologne, CRS-Mision d'Amérique Latine et Afrique, la Fondation Grameen et M-Cril) ont engagé avec l'appui de la Fondation Ford une collaboration afin de mettre en cohérence une approche complète d'appui et d'orientation sur la gestion des performances sociales. Les modules de formation seront également harmonisés. Cette approche sera utilisée en particulier pour faciliter l'appui par les réseaux nationaux et régionaux de leurs IMF membres dans l'évaluation, la gestion et la transparence sur les performances sociales. En travaillant avec des réseaux qui touchent un grand nombre de membres et de clients finaux, le projet cherche à promouvoir un changement d'échelle pour la gestion des performances sociales en microfinance.

Un premier atelier avec des développeurs d'outils et des réseaux partenaires (AEMFI Ethiopie, Copeme Pérou, RFR Equateur, Foro Lac Amérique Latine, MCPI Philippines) aura lieu en juin en Suisse avant la réunion annuelle de la Social Performance Task Force.

L'initiative Microfinance du Liechtenstein (MIL) appuie CERISE en 2010 pour poursuivre son travail sur les outils d'audit et leur promotion, à la fois au niveau des IMF et des fonds d'investissements. Cet appui renforcera la phase 4 de SPI (2010-2011), en complémentarité de l'implication de très nombreux partenaires au sein d'une multitude de projets qui alimentent la réflexion et l'amélioration des outils et des pratiques.

Publications récentes

[La microfinance est-elle socialement responsable \(numéro spécial\)](#)

Revue Tiers Monde (2009)

[Relations performances sociales-performances financières](#)
MicroBanking Bulletin n° 19 (www.themix.org)

[Le défi des performances sociales pour la CIF en Afrique de l'Ouest](#)

CIF- CERISE (www.cerise-microfinance.org)

[Performances sociales et financières des membres du Consortium Alafia](#) Consortium Alafia-CERISE (www.cerise-microfinance.org)

Prosper@, qu'est-ce que c'est ?

Prosper@ est un réseau opérationnel d'acteurs de la microfinance, basé sur l'expérience et les initiatives de ses membres qui vise à promouvoir la culture et la pratique des performances sociales au travers du renforcement des capacités des IMF et des réseaux locaux.

Prosper@ ProsperA défend une pluralité d'objectifs :

- ciblage des pauvres et des exclus
- amélioration des services pour répondre aux besoins des publics cibles
- renforcement des capacités des bénéficiaires, en particulier en termes de capital social ;
- responsabilité sociale vis-à-vis des employés, des clients, de la communauté et de l'environnement.

L'Alliance coordonne des échanges et des actions communes à partir de l'outil SPI et des initiatives de ses membres, en particulier en termes de gouvernance, d'impact et d'évaluation des performances sociales

Membres Prosper@: près de 5 millions de clients touchés

Réseaux: ForoLacFr, Amérique Latine ; Alpimed, Salvador ; FINRURAL, Bolivie ; RFR, Equateur; Colmena Milenaria, AMUCSS, Mexique; KNFP, Haïti ; CIF, Burkina-Faso; Consortium Alafia, Bénin; APIFM Madagascar; Space Philippines; Pamiga, Afrique

IMF: Crecer, Promujer, Bolivie ; Finca, Pérou ; Pilarh, Honduras; Sefia Mexique ; REFICOM-CDRO, Fafides, Guatemala; ASC Union, Albanie; Adie France ; CRG Guinée ; INMAA, Maroc; Buusaa Gonofaa, Ethiopie; Pamecas Sénégal; RCPB Burkina-Faso; Fucec Togo; Fececam Benin; Kafo Jiginew, Nyesigiso, CVECA Kayes, Mali; Vola Mahasoa Madagascar; ASHI, VEDCOR, Uplift, Philippines; Bina Swadaya Indonésie ; CCSF, Cambodia, etc.

Organisation d'appui : CSR-SME, Philippines, FIDEV, Madagascar , Aquadev, TRIAS, Belgique; CERISE, CIDR, CIRAD, Entrepreneur du monde, IRAM, IRC, GRET France

Bailleurs et investisseurs : Oikocredit, Pays-Bas ;Kiva, Unitus, US ; Groupe AFD-Proparco, Fondation Grameen-Crédit Agricole, Pamiga, SIDI, France; Incofin, Belgique, Agence suisse pour le Développement et la coopération (SDC), Microfinance Initiative Liechtenstein (MIL).

Plus d'informations – Contact Cerise

www.cerise-microfinance.org
contact@prospera-microfinance.org

Credits :

Photo p.1 cc/ Kiva on Flickr
Global Commons.

Photo p. 2 cc/ Scott Wallace,
WorldBank on Flickr
Global Commons

Photo p.1 cc/ Kiva on Flickr
Global Commons.