

**Compte-rendu de la rencontre thématique CERISE  
15-16 mars 2005  
Initiative sur les indicateurs de performance sociale  
Bilan de la deuxième phase (SPI2)  
FPH - Paris**

**I – LES PARTICIPANTS**

<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	<b>Organisation</b>	<b>Pays</b>
Amouroux	Philippe	FPH	France
Bakx	Frank	Fondation Rabobank	Pays-Bas
Bederrecats	Florent	AMUCSS	Mexique
Bouquet	Emmanuelle	IDDRI	France (*)
Bryune (de)	Bart	TRIAS	Belgique
Chao-Béroff	Renée	CIDR/CERISE	France
Chaze	Catherine	ADIE	France
Clerc	Anne	AFD	France
Couderé	Hugo	AlterFin	Belgique
Creusot	Anne-Claude	GRET/CERISE	France
Dauner Gardiol	Isabelle	Intercoopération Suisse	Suisse
Dayesso	Teshome Yohannes	Buusaa Gonofa MFI	Ethiopie
Diallo	Laramana Sadio	CRG SA	Guinée
Doligez	François	IRAM/CERISE	France
Dommel	Henri	FIDA	Italie (*)
Faber	Véronique	ADA	Luxembourg
Granger	Benoît	MicFin	France
Hadamou	Amadou	Kokari	Niger
Hashemi	Syed	CGAP	USA (*)
Huot	Sokha	AMRET	Cambodge
Javoy	Emmanuelle	PlanetRating	France
Konini	Zana	ASC Union	Albanie
Koxha	Adriana	ASC Union	Albanie
Lapenu	Cécile	CERISE	France
Le Bihan	Katel	Université Rennes	France
Marcon	Dominique	SIDI	France
Mees	Marc	SOS Faim	Belgique
Mercado Bunker	Mila	ASHI	Philippines
Nègre	Alice	PlanetRating	France
Pfeiffer	Hansruedi	SDC	Suisse
Poursat	Christine	GRET/CERISE	France
Primahendra	Riza	Bina Swadaya	Indonésie
Quinones	Benjamin	CSR SME Asia	Philippines

Razakaharivelo	Charlot	Vola Mahasoa	Madagascar
Reboul	Carine	Univ Paris	France
Velasco	Carmen	ProMujer	Bolivie
Verhagen	Koenraad	Argidius	Pays-Bas
Wampfler	Betty	CNEARC/CERISE	France
Zeller	Manfred	Univ Goettingen	Allemagne
<b>Traducteurs (Fr/An)</b>			
Bowring	Tom	Mercury languages	Belgique
Herbiet	Géraldine	Mercury languages	Belgique
Hoyois	Christophe	Mercury languages	Belgique

(\*) Excusés

## II LE PROGRAMME

### **MARDI 15 MARS : RESULTATS ET NOUVEAU QUESTIONNAIRE**

---

Animateur : Benoit Granger

#### **Matin**

**9h15-9h30**            *Accueil des participants*

**9h30 - 10h45**        *Introduction*

Origine de l'initiative	K. Verhagen - Fondation Argidius	15 mn
Mesure des performances sociales : Objectifs et attentes	H. Pfeiffer - SDC	15 mn
Liens avec le chantier Finance solidaire	P. Amouroux - FPH	15 mn
Liens avec les réseaux européens	B.de Bruyne –Trias / Forum belge F. Bakx – Rabobank / Forum hollandais	10 mn 10 mn
Questions	Eclaircissements	10 mn

**10h45 - 11h15**        *Pause-Café*

**11h15 - 12h30**        *Présentation de l'initiative SPI – Positionnement sur performance sociale*

Performances sociales : Continuum principes - action – impact	K. Verhagen - Fondation Argidius	10 mn
Les besoins des IMF en matière de suivi des performances sociales	C. Velasco – Promujer IMF partenaires	15 mn 5 mn
Les principes du questionnaire SPI-CERISE	R. Chao-Béroff – CIDR/CERISE	10 mn
La construction du questionnaire	C. Lapenu - CERISE	5 mn
Discussion	Tour de table: quelles attentes des participants?	30 mn

## Après-midi

### *14h00 – 16h00 Les résultats de l'initiative SPI*

Les résultats des tests auprès des IMF	C. Lapenu - CERISE	30 mn
L'utilisation du questionnaire SPI	B. Quinones – CSR/Finsol	15 mn
Les attentes et les réponses apportées par SPI	Z. Konini – ASC Union IMF partenaires	15 mn 10 mn
Discussion		50 mn

### *16h00-16h30 Pause-café*

#### **LA NOUVELLE VERSION DU QUESTIONNAIRE**

Pour chaque dimension, survol du questionnaire, point sur les indicateurs qui peuvent poser problème, proposition d'amélioration.

### *16h30-17h00 Première partie du questionnaire*

Survol de la première partie de SPI	C. Lapenu - CERISE	10 mn
Discussion	La mise en perspective des performances sociales	20 mn

### *17h00 – 17h30 Deuxième partie - Dimension 1 : le ciblage des pauvres et des exclus*

Survol de la dimension 1	B. Wampfler – CNEARC / CERISE	10 mn
Discussion	Les hypothèses et les indicateurs	20 mn

### *17h30 – 18h00 Deuxième partie - Dimension 2 : l'adaptation des services*

Survol de la dimension 2	A-C. Creusot – GRET/CERISE	10 mn
Discussion	Les hypothèses et les indicateurs	20 mn

---

## MERCREDI 16 MARS: INTERET ET PERSPECTIVES

---

### Matin

#### *9h00-9h40 2<sup>e</sup> partie - Dimension 3 : Amélioration du capital social des clients*

Survol de la dimension 3	R. Chao-Béroff – CIDR/CERISE	10 mn
Discussion	Les hypothèses et les indicateurs	30 mn

#### *9h40-10h20 Deuxième partie - Dimension 4 : Responsabilité sociale de l'IMF*

Survol de la dimension 4	F. Doligez – IRAM/CERISE	10 mn
Discussion	Les hypothèses et les indicateurs	30 mn

#### *10h20 – 10h45 Troisième partie du questionnaire*

Survol de la troisième partie	C. Lapenu - CERISE	10 mn
Discussion	Les liens avec les performances financières	15 mn

#### *10h45-11h15 Pause-café*

#### *11h15-12h30 Les apports et perspectives de l'outil – Point de vue des IMF*

Les conditions d'utilisation de ces outils	C. Razakharivelo – Vola Mahasoia	15 mn
L'intégration dans les SIG	F. Bedecarrats – Amuccs	10 mn
L'expérience d'ASHI – Philippines	M. Mercado Bunker – ASHI	15 mn
Utilisation de l'outil SPI au Nord	C. Chaze – ADIE	10 mn
Discussion		25 mn

### Après-midi

#### *14h00-16h00 Les perspectives sur les suites de l'outil SPI*

Les besoins des investisseurs éthiques	H. Coudere – Alterfin	15 mn
Les besoins du <i>rating</i>	E. Javoy – Planet Finance	10 mn
Les attentes de la SDC	H. Pfeiffer - SDC	10 mn
Les proposition d'Argidius	K. Verhagen – Fondation Argidius	10 mn
La position de la communauté des bailleurs	S. Hashemi – CGAP	10 mn
Un regard à long terme sur l'initiative SPI	M. Zeller – Université de Goettingen	15 mn
Discussions	Perspectives des participants	50 mn

#### *16h00 – 16h30 Pause-café*

#### *16h30-18h00 Etapes et calendrier*

Bilan de la rencontre et perspectives	Réflexion individuelle	15 mn
Tour de table par type d'acteurs : IMF, bailleurs, praticiens	Quelles perspectives ? Quels calendriers ? Avec quels partenaires ?	60 mn
Synthèse	K. Verhagen – Fondation Argidius	15 mn

### **III – COMPTE-RENDU DES DISCUSSIONS**

Les discussions sur les deux jours ont été riches et constructives, chacun des participants se sentant directement concerné et impliqué dans l'utilisation et l'amélioration de l'outil. Il serait trop ambitieux de vouloir tout résumer ici.

Une grande partie des commentaires sur l'outil en particulier seront repris dans la finalisation des 4 rapports SPI :

- rapport de synthèse,
- rapport complémentaire N°1 – Le questionnaire,
- rapport complémentaire N°2 – Le guide d'accompagnement du questionnaire,
- rapport complémentaire N°3 – Les résultats de la phase de test.

Merci de vous y reporter pour plus de détail sur les discussions techniques.

#### **Objectifs de la rencontre**

Depuis 2002, le réseau CERISE est associé à différents partenaires en Europe, aux Etats-Unis et dans les pays du Sud pour travailler sur la définition d'un outil de mesure de ces performances. Aujourd'hui, après une phase de test extensive auprès d'IMF en Afrique, Asie, Amérique latine et Europe, un questionnaire a été actualisé et des résultats sont ébauchés en termes de mesure des performances sociales.

La rencontre a offert un espace d'échange et de discussion sur l'intérêt, les limites et les suites à donner pour de tels outils en présentant les expériences de divers partenaires et en entrant dans le détail du questionnaire et de ses indicateurs.

#### **Nature des participants**

Les participants aux rencontres SPI avaient été impliqués, de près ou de loin, à l'initiative au cours des différentes phases. Ils avaient été destinataires des informations du Forum de restitution organisé par CERISE fin 2004 pour faire le point d'avancement de la deuxième phase de SPI. Cela a permis de rentrer directement et exclusivement dans le thème des journées, à savoir la mesure des performances sociales et les apports et limites de l'outil SPI.

Etaient représentés les organisations de développement, la recherche et les bailleurs (France, Belgique, Suisse, Pays-Bas, Allemagne, Luxembourg) et les institutions de microfinance (4 IMF africaines, 2 IMF d'Amérique latine, 4 IMF d'Asie et 2 IMF européennes). Au total, 36 personnes.

#### **Points d'accord dans les discussions**

Les principes de base et les concepts portés par l'initiative sur les indicateurs de performance sociale (SPI) ont été acceptés.

Un accord général a été conclu sur les points suivants :

- l'importance du thème (en référence au 11<sup>e</sup> principe de la microfinance adopté par les leaders du G8 qui donne un poids égal aux indicateurs et suivi des performances sociales<sup>1</sup> au côté des indicateurs financiers) ;
- les 4 dimensions de l'évaluation des performances sociales : (i) ciblage des pauvres et des exclus; (ii) adaptation des produits et services aux besoins des clients, (iii) amélioration du capital social et politique des clients et (iv) responsabilité sociale de l'IMF ;
- l'utilisation de SPI pour (i) l'évaluation et la discussion internes (outil d'échange et d'apprentissage), et comme base pour (ii) l'élaboration de rapports (à la fois interne et externe) et (iii) un audit social ;
- la nécessité de poursuivre l'amélioration et la diffusion de l'outil.

L'enthousiasme des IMF du Sud est remarquable. Dans tous les cas, leur participation dans l'initiative SPI et l'utilisation de « l'outil CERISE » a été l'occasion de mettre en œuvre un processus de réflexion et de discussion sur les performances sociales au sein de l'IMF, même s'il n'y avait pas toujours une adéquation parfaite entre les questions soulevées dans le questionnaire et la situation locale.

### Points de discussion

Les participants au cours de la revue en détail du questionnaire, ont souligné qu'il y avait encore des faiblesses dans la définition des indicateurs et dans le système de notation qui devront être traitées dans les prochaines étapes.

En particulier, une question en suspens reste celle de l'applicabilité du questionnaire à ce stade pour la notation (rating) et le "benchmarking". Les notations et les indicateurs n'étant pas largement partagés et acceptés dans le secteur de la microfinance, le travail qui peut être fait sur le Rating ne peut être que sous forme de test en vue de l'amélioration de l'outil.

En même temps, la demande est forte, à la fois de la part des IMF et des bailleurs ou investisseurs, pour avoir des outils qui permettent la comparaison et le suivi dans le temps des évolutions d'une institution. Le travail de test et d'amélioration doit donc être poursuivi.

Il y a eu un certain nombre d'hésitations et de questions au sujet de la troisième dimension (capital social et politique) : cela peut gêner l'acceptation générale de l'outil par les acteurs du secteur, plus intéressés par le ciblage que par la dimension sociale et politique de la microfinance. Cette dimension sera conservée à ce stade, mais l'ensemble des discussions à son sujet seront rapportées dans le guide.

D'autres discussions ont été abordées qui devront être approfondies à travers de plus amples recherches et la poursuite des tests :

- faut-il opter pour un degré important de standardisation, ou un degré important de flexibilité de l'outil SPI parmi les IMF ? Les IMF ont discuté en particulier les besoins de flexibilité pour prendre en compte les contextes régionaux, les conditions légales et politiques locales, etc.
- comment s'assurer de limiter les biais en faveur d'un modèle (ex : participation des clients et modèle coopératif), en faveur d'IMF de grande taille (qui peuvent cumuler un grand nombre de services et d'approches qui sont autant de points positifs en

---

<sup>1</sup> "Accurate, standardized, and comparable information on the financial and social performance [of MFIs] is imperative" (from: the 11<sup>th</sup> key principle of Microfinance. The 11 principles were adopted by the G8 World Leaders in June 2004.

faveur des performances sociales), ou au contraire en défaveur d'IMF limitées par leur contexte (limites à la mobilisation de l'épargne, à la participation, etc.) ?

- l'ensemble actuel d'indicateurs (environ 60) peut-il être réduit à quelques indicateurs discriminants qui seraient largement acceptés et utilisés dans le reporting ?

## Les perspectives

- Finalisation du questionnaire et du guide (fin avril 2005): dans le questionnaire, seules des modifications à la marge des indicateurs seront intégrées ; par contre, le guide d'accompagnement du questionnaire intégrera l'ensemble des débats et discussions menées lors des rencontres et par les différents échanges avec les participants à l'initiative pour clarifier les limites et les marges de flexibilité dans le questionnaire; le guide clarifiera les concepts et développera une partie sur les finalités de l'outil.
- Les participants peuvent toujours faire remonter leurs remarques et propositions d'amélioration qui seront centralisées au niveau de CERISE ([cerise@globenet.org](mailto:cerise@globenet.org)) (avant fin avril, possibilité d'intégration dans le guide ; après fin avril, alimentation des réflexions de la 3<sup>e</sup> phase de SPI).
- Mise en ligne des documents sur le site de CERISE (<http://www.cerise-microfinance.org>), rapport SPI et documents relatifs à la rencontre (présentations powerpoint, documents des participants) (mai 2005)
- Troisième phase de SPI (2005-2007 ?): mise en place d'un "centre de ressource SPI" pour collecter les résultats du nouveau questionnaire (résultats des IMF et commentaires sur la nouvelle version) ce qui doit permettre de poursuivre l'amélioration de l'outil et de conduire des analyses sur les résultats sur l'intérêt de la mesure des performances sociales. Cette base de travail permettra de poursuivre la promotion de l'outil SPI auprès des acteurs de la microfinance. Lorsque le plan de travail sera plus précis, il sera partagé avec les participants aux précédentes étapes de SPI.
- Format de reporting : en relation avec les agences de rating, les investisseurs sociaux, les IMF, il serait nécessaire de travailler sur un format de reporting, des définitions
- Partage et diffusion de l'information avec les autres acteurs de la micro finance pour promouvoir l'importance de l'évaluation des performances sociales (courant 2005). Plusieurs rencontres et phases d'échanges par continents seront en particulier l'occasion de ces échanges : rencontres des réseaux africains, asiatiques, latino-américains, européens, sur le thème de la microfinance en général mais parfois plus particulièrement sur la mesure des performances sociales ;
- Création, renforcement et formalisation des liens avec les autres initiatives qui développent des approches et des outils sur la mesure et le renforcement des performances sociales: ImpAct ( *SP Management*), CGAP (évaluation de la pauvreté et changements des conditions de vie des client liées aux Objectifs de développement du Millénaire), autres (voir CR du 17 mars).