



**MESURE DE LA PERFORMANCE SOCIALE DES INSTITUTIONS DE
MICROFINANCE (IMF).**

**MEASURING THE SOCIAL PERFORMANCE OF MICROFINANCE
INSTITUTIONS (MFIs).**

HASSAS Mohammed

Docteur en Sciences Economiques et Gestion

Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales

Université Mohamed Premier - Oujda

Laboratoire d'Economie Sociale et Solidaire et Développement Local –ESSDL

EL QAITI houssine

Doctorant

Laboratoire de Recherche LUREGOR Laboratoire Universitaire de Recherches en

Instrumentation et Gestion des Organisations

BENTAHAR Abdelrhani

Professeur

Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales

Université Mohamed Premier - Oujda

Laboratoire d'Economie Sociale et Solidaire et Développement Local –ESSDL

Date de soumission : 12/06/2024

Date d'acceptation : 05/08/2024

Pour citer cet article :

HASSAS. M. et al. (2024) « Mesure de la performance sociale des institutions de microfinance (IMF).
», Revue Internationale du Chercheur « Volume 5 : Numéro 3 » pp : 120 - 141



Résumé :

La mesure de la performance des Institutions de Microfinance (IMF) est un processus systématique essentiel pour évaluer l'efficacité de leurs actions. Cette évaluation permet de déterminer si les IMF utilisent leurs ressources de manière optimale, génèrent des revenus durables et apportent des bénéfices concrets aux clients ainsi qu'aux communautés qu'elles servent. L'objectif principal est d'améliorer les pratiques des IMF tout en renforçant leur contribution au développement socio-économique.

Cet article se concentre sur les principaux indicateurs de mesure de la performance sociale des IMF, soulignant leur importance pour une évaluation complète de l'impact de la microfinance. Il met en avant des aspects cruciaux tels que l'inclusion financière, la réduction de la pauvreté et l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires. En intégrant ces indicateurs dans leur évaluation, les IMF peuvent mieux mesurer leur impact et adapter leurs stratégies afin de maximiser leur contribution à un développement durable et inclusif.

Mots clés : Performance sociale ; Indicateur ; Microfinance ; Évaluation ; Pauvreté

Abstract :

The measurement of the performance of Microfinance Institutions (MFIs) is an essential systematic process for evaluating the effectiveness of their actions. This evaluation allows for determining whether MFIs are using their resources optimally, generating sustainable revenue, and providing tangible benefits to clients as well as to the communities they serve. The main objective is to improve MFI practices while strengthening their contribution to socio-economic development.

This article focuses on the key indicators for measuring the social performance of MFIs, highlighting their importance for a comprehensive assessment of the impact of microfinance. It emphasizes crucial aspects such as financial inclusion, poverty reduction, and the improvement of beneficiaries' living conditions. By integrating these indicators into their evaluations, MFIs can better measure their impact and adapt their strategies to maximize their contribution to sustainable and inclusive development.

Keywords : Social performance; Indicator; Microfinance; Evaluation; Poverty.



INTRODUCTION

L'évaluation de la performance sociale des Institutions de Microfinance (IMF) est essentielle pour comprendre l'impact réel de leurs activités sur les populations qu'elles desservent. Alors que les indicateurs financiers se concentrent principalement sur la rentabilité et la durabilité économique des IMF, la performance sociale met l'accent sur les bénéfices non financiers, tels que l'inclusion sociale, la réduction de la pauvreté et l'amélioration des conditions de vie des clients. Cette approche permet de saisir l'essence même de la microfinance, qui vise non seulement à fournir des services financiers, mais aussi à contribuer de manière significative au bien-être des communautés.

La mesure de la performance sociale des IMF repose sur une série d'indicateurs spécifiques qui évaluent dans quelle mesure ces institutions atteignent leurs objectifs sociaux. Parmi ces indicateurs, on retrouve la portée des services offerts aux populations marginalisées, la satisfaction des clients, la transparence des opérations et l'engagement des IMF envers des pratiques éthiques et responsables.

L'adoption d'une méthodologie rigoureuse pour l'évaluation de ces indicateurs est cruciale. Cette méthodologie inclut des enquêtes auprès des clients, des analyses qualitatives et quantitatives, ainsi que des études de cas, permettant ainsi aux IMF de mieux comprendre leur impact social et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations.

En utilisant cette approche méthodologique, les IMF peuvent ajuster leurs services pour répondre aux besoins de leurs clients tout en renforçant leur crédibilité auprès des parties prenantes. Cela favorise un développement durable et inclusif, garantissant que les IMF ne se contentent pas d'être rentables, mais qu'elles jouent également un rôle positif dans les communautés qu'elles servent.

Ainsi, la question qui se pose est la suivante : **Quels sont les indicateurs les plus efficaces pour mesurer l'impact social des Institutions de Microfinance (IMF) ?** Pour répondre à cette interrogation, nous commencerons par la définition du concept de performance sociale. Nous présenterons ensuite les deux principales approches mobilisées dans le domaine de la microfinance, avant d'examiner en détail les indicateurs spécifiques employés pour évaluer la performance sociale dans le contexte des IMF.

1. Le concept de la performance sociale

La microfinance, en tant que finance « à petite échelle », a apporté une nouvelle vision de l'entreprise en prenant en compte l'impact social de ses activités.

La performance sociale est devenue un critère d'évaluation important pour de nombreuses institutions, en plus de la performance financière. Cependant, il existe un dualisme au sein du secteur entre ceux qui se concentrent sur la dimension sociale et ceux qui se concentrent sur la dimension financière.

Cette opposition découle en grande partie de la discordance sur le rôle de l'entreprise, certains considérant que sa responsabilité sociale est primordiale, tandis que d'autres pensent que sa vocation est seulement de produire de la richesse.

Pourtant, la nouvelle vision de l'entreprise prend en compte l'impact de ses activités sur le bien-être de la population et la performance sociale est définie comme la réalisation effective des objectifs sociaux d'une institution.

Ainsi, la microfinance a profondément modifié le regard financier porté sur la pauvreté en adaptant ses services aux besoins des publics qu'elle cible et en intégrant la dimension sociale dans la gestion des entreprises.

La performance sociale est une mesure de l'impact social d'une entreprise ou d'une organisation. Elle vise à évaluer l'efficacité de l'entreprise dans la réalisation de ses objectifs sociaux, tels que l'amélioration des conditions de vie des personnes défavorisées, la promotion de l'égalité des genres, la protection de l'environnement, etc.

La performance sociale ne se limite pas à la simple mesure de l'impact social d'une entreprise, elle prend également en compte la manière dont l'entreprise gère ses activités sociales et environnementales, ainsi que la transparence et la responsabilité de ses actions Sociales.

La performance sociale est devenue une préoccupation majeure pour les institutions de microfinance (IMF) car elles cherchent à mesurer leur impact sur les populations pauvres et vulnérables qu'elles visent à aider. Selon le Collectif des acteurs français pour l'année du microcrédit, la performance sociale englobe les intentions, les actions et les mises en œuvre par l'IMF pour atteindre les objectifs sociaux qu'elle s'est donnée, y compris l'ensemble des produits et services proposés depuis leur conception jusqu'à la délivrance des prestations.

(La penu ,et al., 2004) ont proposé deux approches pour apprécier La première approche est centrée sur le client et l'impact de l'institution, tandis que la deuxième approche se concentre



sur l'institution elle-même et l'analyse des procédures qu'elle utilise pour atteindre ses objectifs sociaux.

Face à l'importance croissante de la performance sociale, certaines initiatives ont été lancées pour aider les IMF à évaluer leur performance. Ces initiatives visent à élaborer des outils permettant d'évaluer le ciblage des populations pauvres, qui est l'un des éléments clés de la performance sociale. Par exemple, (Hatch & Zeller, 2004) ont proposé des outils pour évaluer le ciblage des pauvres.

En 2005, le Social Performance Task Force (SPTF)(1) a été créé pour aider les IMF à mesurer leur performance sociale. Cette initiative a été lancée conjointement par le CGAP (Groupe consultatif sur l'assistance aux pauvres), la fondation Argidius et Ford. Le SPTF a produit une liste d'indicateurs sociaux qui ont été intégrés dans la plateforme du MIX market, qui est le principal acteur en matière de reporting de la microfinance.

2. Mesure de la performance sociale des IMF

La mesure de la performance sociale est plus complexe que celle de la performance économique (Jegourel, 2008) . et elle ne fait pas l'objet d'un consensus au niveau mondial.

C'est pour cette raison que certains éléments sont volontairement enlevés pour ne pas faire face à des difficultés pour la mesurer, nous pouvons citer la mesure de l'amélioration du niveau de vie de la population. Ces derniers préconisent une évaluation de la performance en termes de portée.

CGAP propose une méthode qui consiste à recueillir des informations sur le niveau de pauvreté des bénéficiaires et l'amélioration de leur qualité de vie.

Il existe donc des indicateurs de nature qualitative et quantitative mais les indicateurs quantitatifs permettent de faire une étude simple et plus fiable de la performance sociale des IMF. Cela se justifie par le caractère vérifiable des données utilisées.

Historiquement, les études d'impact ont été privilégiées vers les années 1990 sous l'initiative des acteurs publics qui cherchaient à évaluer leurs soutiens.

Ces études sont caractérisées par des limites qui amoindrissent leur portée. Elles demandent en effet beaucoup de temps et sont pour la plupart académiques et non exploitables par les professionnels.

Vers les années 2000, les professionnels ont repris le flambeau pour développer à leur tour une méthode adaptée à leurs besoins et à ceux des bailleurs de fonds.

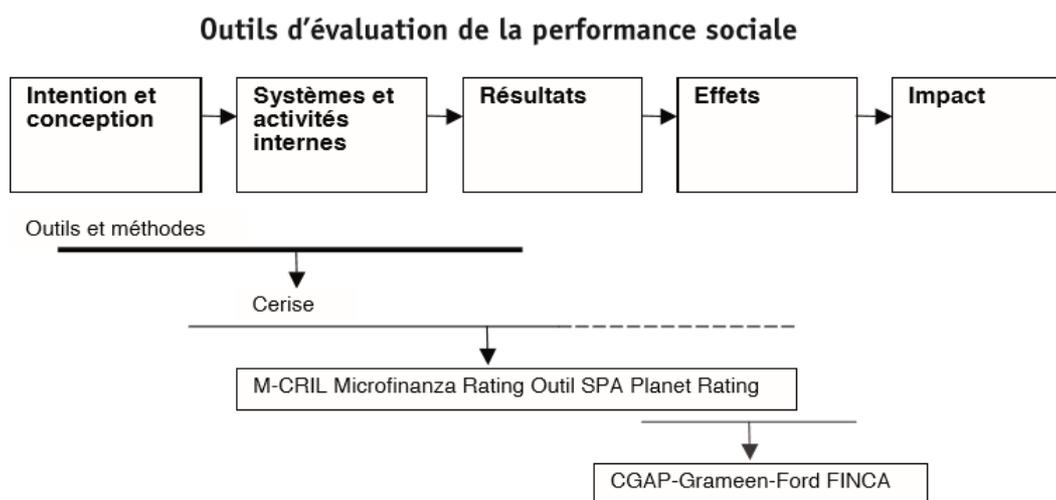
Par la suite des limites ont été notées aussi notamment en raison de leurs coûts mais également d'exclusion expérimentale qui est une forme de discrimination. En effet cela consiste en l'exclusion totale de certains clients du moment où leur solvabilité n'est pas assurée.

Il convient de signaler que les acteurs du secteur préfèrent des méthodes moins coûteuses et faciles à utiliser dans la pratique. Ces méthodes reposent sur des stratégies commerciales ou de marketing afin d'adapter l'offre à la demande.

L'USAID (Agence des États-Unis pour le développement international) a développé un indicateur similaire appelé le Poverty Assessment Tool (PAT) pour évaluer l'impact des services de microfinance sur la population cible. Cet outil d'évaluation de la pauvreté permet d'évaluer dans quelle mesure les IMF orientées vers des objectifs sociaux parviennent à atteindre leurs objectifs, en tenant compte de la pérennité de leurs activités et de leur domaine d'intervention.

De plus, le CGAP. et les fondations Grameen et Ford ont introduit un indicateur intitulé l'Indice de Progrès Hors de la Pauvreté (PPI) pour évaluer l'évolution du niveau économique de leur clientèle au fil du temps.

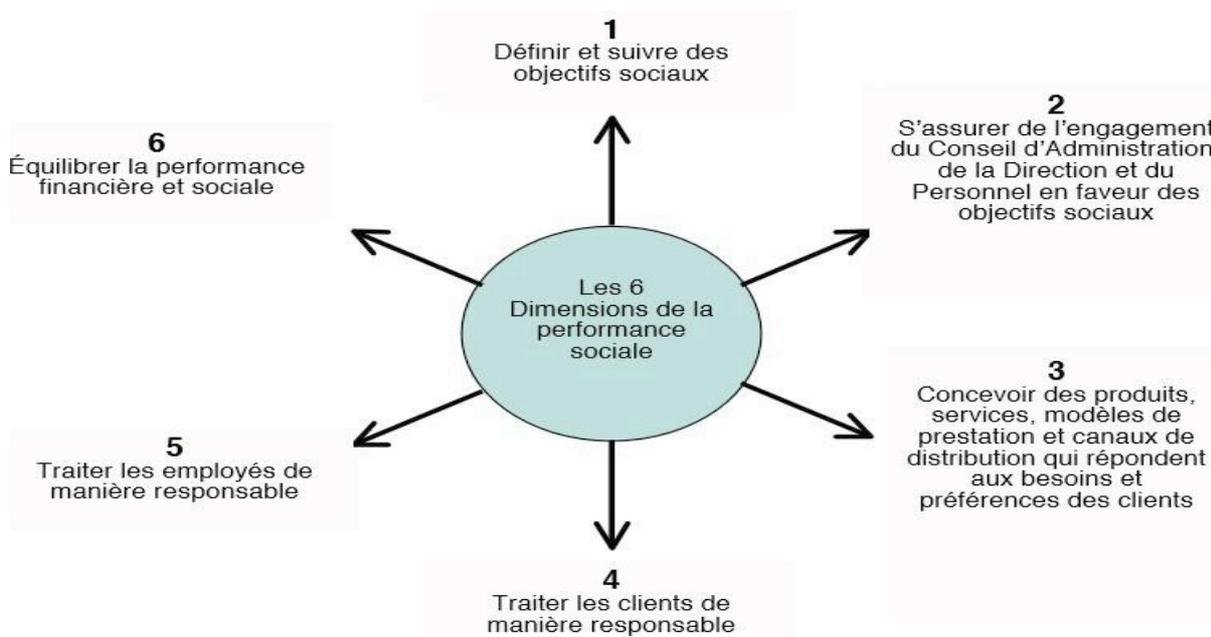
Figure 1: Grille de mesure de la performance sociale développée par le CGAP, les fondations Grameen et Ford (PPI)



Source : « La performance sociale : plus qu'une belle vitrine ? Extraits de Zoom microfinance numéro 45, Octobre 2015, Marc Mees, SOS Faim », Techniques Financières et Développement 2015/4 (numéro 121), p.111-115».

Le CERISE a développé le SPI (Social Performance Indicator) qui s'intéresse aux intentions et systèmes de gestion des IMF. Cet indicateur a été amélioré avec les actions du CERISE et du SPTF (Social Performance Task Force).

Figure 2: Outils d'évaluation de la performance élaborée par le CERISE



Source : « La performance sociale : plus qu'une belle vitrine ? Extraits de Zoom microfinance numéro 45, Octobre 2015, Marc Mees, SOS Faim », Techniques Financières et Développement 2015/4(numéro121), p.111-115»

De nos jours, il existe un consensus en ce qui concerne les politiques mises en place pour évaluer la performance sociale des institutions de microfinance (IMF). Les acteurs clés du secteur, tels que le Social Performance Task Force (SPTF) avec ses Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale, le CERISE avec son outil d'audit social, et le Smart Campaign avec ses normes de certification pour la protection des clients, convergent vers une approche commune et robuste de la gestion de la performance sociale.

Certaines IMF utilisent les résultats des audits comptables pour élaborer des tableaux de bord afin de suivre leurs activités.

Les agences de notation se sont également intéressées aux IMF, développant une méthode pour évaluer leur performance sociale de manière similaire à d'autres IMF. Ces évaluations sont réalisées par des agents indépendants et extérieurs à l'organisation.



Selon (Labie & Urgeghe 2011) , bien que les outils de mesure de la performance puissent être à la fois quantitatifs et qualitatifs, il est évident que la méthode qualitative est plus coûteuse, nécessite plus de temps, et peut parfois être influencée par des événements extérieurs qui biaisent les résultats. La littérature académique se penche principalement sur les indicateurs de portée, tels que le nombre de femmes, comme le soulignent, Daley-Harris (2009). [4].

La littérature suggère que les indicateurs de nature quantitative sont plus appropriés pour évaluer la performance sociale des IMF, car ils sont plus faciles à recueillir. La performance sociale est l'un des objectifs fondamentaux des IMF, qui sont en elles-mêmes des instruments d'inclusion visant à lutter contre la pauvreté.

Cette inclusion se mesure en termes de services offerts, de l'étendue de la portée géographique et de la proximité avec les bénéficiaires, comme évoqué par (Lapenu et al., 2004) et d'autres, établissant ainsi un lien entre la performance sociale et le public cible (MIX, 2005), (Lapenu et al., 2004)) [5]., BCEAO, (Hartarska, 2005) .

2.1. Approche welfariste du "bien-être" versus approche institutionnaliste

Deux approches organisationnelles distinctes se distinguent dans le domaine du microcrédit, reposant sur des méthodologies divergentes :

- **La première approche** met l'accent sur le bien-être social, en soulignant l'importance pour les institutions de microfinance de demeurer fidèles à leur mission principale. Selon les défenseurs de cette approche, les institutions de microfinance ne devraient pas chercher à maximiser leurs bénéfices, mais plutôt à fournir des services de crédit aux plus démunis, sans chercher à en tirer un gain financier. Cette perspective est soutenue par (Dunford, et al., 1999).

- **La deuxième approche** défend l'idée que les institutions de microfinance ont atteint un certain niveau de développement, nécessitant une expansion et une consolidation de leurs activités, ce qui les conduit à privilégier la recherche de la viabilité financière. Selon cette approche, défendue par (Labie, et al., 2004), les institutions de microfinance doivent se concentrer sur leur pérennité financière afin d'assurer leur capacité à fournir des services à long terme.

Ces deux approches reflètent des perspectives divergentes concernant les objectifs et les stratégies des institutions de microfinance dans le domaine de la microfinance. La question de savoir si l'accent doit être mis sur le bien-être social ou sur la viabilité financière demeure un

sujet de débat et de recherche au sein du secteur. La microfinance devient un terrain où différentes idées se confrontent, comme illustré dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1: L'opposition classique entre l'approche welfariste et l'approche Institutionnaliste

	Vision welfariste	Vision institutionnaliste
Autosuffisance financière indispensable	NON	OUI
Portée sociale	Axée sur la majorité des plus pauvres	Axée sur la majorité des moins pauvres

Source : Christine, N. et Ayi, A. « L'autosuffisance des institutions de microfinance est-elle une nécessité ? » Contributions à un débat clef de l'économie financière, Humanisme et Entreprise, 2009/2n°292, p.65-75.

2.1.1. L'approche du « bien-être »

Cette perspective, également appelée crédit dirigé, repose sur un modèle où l'octroi de crédit est fondé sur des subventions gouvernementales ou des contributions de bailleurs de fonds animés par un objectif social, plutôt que la recherche de profits. Les taux d'intérêt associés à ces financements sont relativement bas par rapport aux taux du marché, ce qui a suscité des critiques de la part des économistes libéraux, notamment (Morduch, 1999). Ces critiques soulignent que si le taux de remboursement est faible et que le volume des subventions n'augmente pas, le nombre de bénéficiaires restera limité.

Ces programmes ont eu tendance à créer une dépendance, obligeant les bénéficiaires à attendre que le crédit soit disponible pour y accéder. De plus, les taux de recouvrement faibles n'ont pas favorisé une croissance significative, ce qui a entraîné l'échec de ce modèle, en Afrique, en particulier dans la région subsaharienne. En outre, il y a eu un décalage entre les sources de financement et la demande croissante.

L'objectif des welfaristes est de favoriser l'auto-emploi des plus démunis, en particulier des actifs économiquement défavorisés. L'accent est mis particulièrement sur les femmes, car même



de légères augmentations de revenus et d'épargne chez les femmes sont considérées comme un moyen d'améliorer leurs propres conditions de vie et celles de leurs enfants.

Cette approche se concentre sur la famille et, comme les institutionnalistes, les welfaristes prétendent avoir un impact significatif sur la réduction de la pauvreté, même si la preuve empirique est limitée. Des exemples notables d'institutions welfaristes sont la Grameen Bank au Bangladesh et ses répliques dans d'autres régions du monde.

De plus, selon (Adair & Berguiga ,2010), l'approche du bien-être évalue la performance des institutions de microfinance en fonction de critères liés à l'étendue de leurs activités et à leur impact sur les conditions de vie des participants.

L'approche du bien-être dans la microfinance met l'accent sur la fourniture de services financiers aux plus démunis en vue d'améliorer leur bien-être social.

Contrairement à l'approche institutionnaliste, les institutions de microfinance selon cette perspective ne devraient pas chercher à maximiser leurs bénéfices, mais plutôt se concentrer sur l'inclusion financière et la création d'un impact social positif. Elle insiste sur la responsabilité sociale des IMF et leur rôle dans la réduction de la pauvreté et des inégalités économiques.

Selon cette approche, un accès équitable aux services financiers peut contribuer à l'autonomisation des individus et à l'amélioration de leurs conditions de vie. Les partisans de cette approche mettent l'accent sur la mesure de l'impact social des IMF, évaluant leur capacité à atteindre des objectifs tels que l'amélioration du revenu des emprunteurs, l'autonomisation des femmes, l'éducation financière et le renforcement des capacités des bénéficiaires. En somme, l'approche du bien-être dans la microfinance met l'accent sur l'impact social et l'amélioration du bien-être des populations vulnérables en utilisant les services financiers comme un moyen de promouvoir le développement durable et l'inclusion sociale.

2-1-2. L'approche institutionnaliste

L'approche institutionnaliste a émergé en réponse aux limites constatées dans l'approche du bien-être. Selon les partisans de cette approche, l'augmentation de l'offre de n'est pas le coût financier qui détermine son intérêt pour les petits exploitants, mais plutôt l'accessibilité du crédit à une plus large portion de la population.

Cela nécessite une massification du microcrédit et la durabilité des institutions de microfinance (Dhonte,1994).



Les partisans de cette approche visent à établir un système financier intermédiaire offrant des services d'épargne et de crédit de manière durable, en s'appuyant sur des bases financières solides (taux de remboursement élevés, portefeuille de prêts de qualité, etc.) et commerciales (performance des institutions, expansion des réseaux, etc.).

L'objectif recherché par les partisans de cette approche est de permettre aux institutions de microfinance d'atteindre leur autosuffisance financière, ce qui élargira leur portée. Le volume de la portée n'est pas l'objectif principal, mais la réussite institutionnelle est généralement mesurée par les progrès réalisés par l'institution vers l'atteinte de sa viabilité financière. Les institutionnalistes soutiennent que l'objectif central de la microfinance est d'établir un système financier intermédiaire durable spécialement dédié aux populations défavorisées. Selon cette approche, l'avenir de la microfinance sera dominé par de nombreuses grandes institutions à but lucratif offrant des services financiers de haute qualité à un grand nombre de clients pauvres.

En mettant l'accent sur l'indépendance financière, les institutionnalistes recommandent de s'abstenir de recourir à toute forme de subventions.

L'approche institutionnaliste constitue une orientation majeure en sciences sociales, mettant en exergue le rôle central des institutions au sein de la société. Elle considère que les règles, les normes et les pratiques qui gouvernent les interactions humaines sont fondamentales pour la compréhension des dynamiques sociales, économiques et politiques.

Les institutions exercent une influence profonde sur les comportements des individus et des groupes, ainsi que sur les résultats collectifs. Elles évoluent au fil du temps, façonnées des facteurs tels que la culture, le pouvoir et les intérêts. Les institutions régissent les échanges économiques, instaurant des incitations et des contraintes pour les acteurs.

De plus, elles jouent un rôle central dans la structuration de l'ordre social, influençant les normes de conduite et les relations de pouvoir. L'approche institutionnaliste se penche sur les structures institutionnelles pour expliquer les variations de performance économique et sociale. Elle examine comment les institutions façonnent les comportements individuels et collectifs, ainsi que comment ces comportements influent sur les résultats économiques et sociaux.

En résumé, l'approche institutionnaliste souligne l'importance cruciale des institutions dans la société, mettant en relief l'impact des règles, des normes et des pratiques sur les résultats économiques et sociaux. Elle offre un cadre analytique pour la compréhension des dynamiques sociales et du changement institutionnel.

Pour atteindre leurs objectifs, les institutions de microfinance ont besoin de ressources financières considérables. Si ces ressources dépendent des donateurs, les institutions de



microfinance s'expose au risque de compromettre la réalisation de leurs objectifs. En effet, le capital requis dépasse largement ce que les donateurs internationaux peuvent fournir. De plus, ces derniers sont imprévisibles, ce qui rend leurs contributions instables (Gonzalez-Vega, 1993). Parmi les exemples les plus connus de l'approche institutionnaliste figurent la Bank Rakyat Indonesia (BRI) et Banco Solidario (BancoSol) en Bolivie.

L'école institutionnaliste évalue la performance des institutions de microfinance du point de vue de l'institution elle-même et de son efficacité, en utilisant des indicateurs de performance financière ou des indicateurs relatifs au nombre de clients desservis et à leur taux de remboursement. Les institutionnalistes estiment qu'il n'est pas nécessaire de mesurer la performance en termes d'impact direct.

En résumé, l'approche de bien-être met l'accent sur l'impact social et l'amélioration du bien-être des populations vulnérables. Tandis que l'approche institutionnelle se concentre davantage sur la viabilité financière des institutions de microfinance. Ces deux approches représentent des perspectives différentes sur les objectifs et les stratégies des IMF dans le domaine de la microfinance.

2.2 Indicateurs de mesure de la performance sociale des IMF¹

L'évaluation de la performance sociale des Institutions de Microfinance (IMF) revêt une importance cruciale pour apprécier leur contribution aux objectifs sociaux et au développement durable. Ces institutions jouent un rôle essentiel en fournissant des services financiers aux populations à faible revenu et aux entrepreneurs économiquement actifs dans les pays en développement. Au-delà des objectifs financiers, les IMF ont pour mission de promouvoir l'inclusion financière, de réduire la pauvreté, de renforcer les moyens de subsistance et d'autonomiser les individus et les communautés.

La mesure de la performance sociale des IMF vise à évaluer dans quelle mesure elles parviennent à atteindre ces objectifs sociaux. Il est essentiel de prendre en compte les dimensions sociales pour évaluer l'impact et la contribution des IMF à la lutte contre la pauvreté et à la promotion du développement durable.

¹ (M.HASSAS, 2024), Essai d'évaluation de la performance des ONGs : Cas de l'association de microcrédit alkarama. Thèse de doctorat en sciences économiques et gestion. Université Med 1^{er}.p147-155

Les indicateurs de mesure de la performance sociale des IMF sont conçus pour évaluer l'efficacité de leurs activités dans plusieurs domaines clés, tels que l'inclusion financière, la réduction de la pauvreté, l'autonomisation économique des femmes, l'amélioration des conditions de vie et la durabilité environnementale.

Explorons maintenant quelques indicateurs clés utilisés pour évaluer la performance sociale des Institutions de Microfinance (IMF).

2.2.1. Indicateur autonomisation des femmes

L'autonomisation des femmes est un aspect crucial de la performance sociale des IMF. Elles jouent un rôle essentiel dans la promotion de l'égalité des sexes et la création d'opportunités économiques pour les femmes, qui font souvent face à des obstacles socio-économiques et à des inégalités.

- **Taux de participation des femmes** : mesure la proportion de femmes dans le portefeuille de clients de l'IMF, évaluant ainsi l'accessibilité des services financiers aux femmes.
- **Montant des prêts accordés aux femmes** : évalue le volume des prêts attribués spécifiquement aux femmes, mesurant l'engagement de l'IMF à soutenir les activités économiques des femmes.
- **Participation des femmes aux décisions financières** : évalue la participation des femmes aux processus décisionnels liés aux services financiers, démontrant ainsi leur autonomie et leur capacité à influencer les décisions économiques.
- **Impact sur les revenus des femmes** : évalue l'effet des services financiers de l'IMF sur les revenus des femmes emprunteuses.
- **Éducation financière des femmes** : Cet indicateur évalue les initiatives de l'IMF visant à renforcer l'éducation financière des femmes emprunteuses. Il mesure leur accès à des programmes d'éducation financière et leur capacité à prendre des décisions financières éclairées

L'autonomisation des femmes est un indicateur clé de la performance sociale des IMF, favorisant l'inclusion économique et contribuant à la réalisation des objectifs de développement durable.

2.2.2 Taux de pénétration financière

Cet indicateur mesure la proportion de la population cible ayant accès aux services financiers fournis par l'IMF, évaluant ainsi le degré d'inclusion financière et l'accessibilité des services aux populations défavorisées.

Un taux de pénétration financière élevé est considéré comme un signe de développement économique et social positif, indiquant un accès accru aux services financiers essentiels. Cela peut contribuer à la réduction de la pauvreté, à la croissance économique, à la création d'emplois, à l'autonomisation des individus et à l'amélioration de la résilience financière des ménages.

2.2.3 Indicateur de Profil des emprunteurs

Cet indicateur évalue la diversité et l'inclusion sociale des emprunteurs de l'IMF, en mettant particulièrement l'accent sur les femmes, les jeunes, les populations rurales et les groupes marginalisés.

Le profil des emprunteurs est un indicateur important pour mesurer la performance sociale des IMF, permettant d'évaluer la diversité et l'inclusion sociale des emprunteurs. Il peut être évalué à travers différents aspects :

- **Genre** : évalue la proportion d'emprunteurs hommes et femmes dans le portefeuille de clients de l'IMF.
- **Âge** : évalue la répartition des emprunteurs selon les groupes d'âge.
- **Secteur d'activité** : évalue les domaines d'activité économique dans lesquels les emprunteurs sont engagés.
- **Géographie** : évalue la répartition géographique des emprunteurs, identifiant les zones rurales et urbaines.
- **Groupes marginalisés** : évalue l'inclusion des groupes marginalisés tels que les communautés autochtones, les minorités ethniques, les personnes handicapées, etc.

En évaluant le profil des emprunteurs, les IMF peuvent analyser si elles parviennent à atteindre un large éventail de populations et à favoriser l'inclusion financière. Cela permet également d'identifier les lacunes ou les groupes sous-représentés, orientant ainsi les actions pour améliorer l'inclusion et répondre aux besoins spécifiques de ces populations.

2.2.4 Indicateur de Développement local et inclusion sociale

L'indicateur de progrès local et d'inclusion sociale constitue un instrument utilisé pour évaluer et quantifier les avancées enregistrées dans le développement d'une région, se concentrant sur des aspects tels que la croissance économique, la réduction de la pauvreté, et la promotion de l'inclusion sociale. Cet indicateur offre la possibilité de monitorer les performances et les résultats des politiques, programmes, et initiatives qui visent à encourager un développement local durable et à favoriser l'inclusion de l'ensemble des membres de la société.

L'indicateur de progrès local peut englober différents éléments, notamment :

- **Croissance économique** : Évaluation des performances économiques d'une région en se basant sur des indicateurs tels que le produit intérieur brut (PIB), le revenu par habitant, le taux de création d'emplois, et d'autres mesures de l'activité économique.
- **Réduction de la pauvreté** : Mesure des avancées réalisées dans la diminution de la pauvreté et de l'extrême pauvreté au sein d'une région. Cela peut impliquer l'examen du taux de pauvreté, du taux d'incidence de la pauvreté, de l'accès aux services de base tels que l'éducation et les soins de santé, ainsi que de l'amélioration des conditions de vie des populations vulnérables.
- **Inclusion sociale** : Évaluation du degré d'accès de tous les membres de la société aux opportunités économiques, aux services sociaux, aux droits fondamentaux, et à la participation politique. Cela peut inclure des indicateurs tels que l'accès à l'éducation, à la santé, à l'emploi, à la représentation politique, à l'égalité des genres, et à la protection des droits humains.
- **Participation communautaire** : Mesure du niveau de participation et d'engagement des communautés locales dans les processus décisionnels et de développement. Cela peut être évalué en examinant les initiatives de participation communautaire, les organisations locales, les forums de dialogue, et les mécanismes de gouvernance participative.

2.2.5 Indicateur d'éducation Financière

L'indicateur d'éducation financière représente un instrument essentiel pour évaluer le niveau de connaissances, de compétences, et de compréhension financière au sein d'une population donnée. Il mesure la capacité des individus à prendre des décisions financières éclairées, à gérer efficacement leurs ressources financières, et à assimiler les concepts fondamentaux liés aux produits et services financiers.

Lors de l'élaboration d'indicateurs d'éducation financière, il est crucial de prendre en considération les éléments suivants :

- **Connaissance financière de base** : Cet aspect évalue les connaissances et la compréhension des concepts financiers fondamentaux tels que l'épargne, les budgets, les intérêts, les taux d'emprunt, l'inflation, les risques financiers, et les concepts liés aux investissements.
- **Compréhension des produits et services financiers** : Cet aspect mesure la connaissance et la compréhension des produits et services financiers disponibles, tels que les comptes bancaires, les prêts, les cartes de crédit, les assurances, les investissements, et les régimes de retraite. Cela inclut également la compréhension des coûts, des avantages, des risques, et des obligations associées à ces produits et services.
- **Prise de décision financière** : Cet aspect évalue la capacité des individus à prendre des décisions financières éclairées et à évaluer les avantages, les risques, et les implications à long terme de ces décisions. Cela englobe des aspects tels que la capacité à planifier un budget, à évaluer différentes options de financement, à comparer les produits financiers, et à choisir celui qui convient le mieux à leurs besoins.
- **Compétences pratiques en matière financière** : Cet aspect mesure la capacité des individus à mettre en pratique leurs connaissances financières, incluant la gestion des revenus, l'épargne régulière, le suivi des dépenses, la négociation des conditions financières, la prévention de l'endettement excessif, et l'élaboration de stratégies d'investissement adaptées à leurs objectifs.

2.2.6 Indicateur d'Accès aux Services de Base

Cet indicateur évalue l'impact de l'IMF sur l'amélioration de l'accès des populations marginalisées aux services de base tels que l'éducation, la santé, l'eau potable et le logement. Il



mesure les actions entreprises par l'IMF pour soutenir l'accès à ces services et évalue leur influence sur les conditions de vie des clients d'accès aux services de base est un instrument utilisé pour évaluer la disponibilité, l'accessibilité et la qualité des services essentiels dans une région donnée.

Il évalue la capacité des individus à bénéficier de services tels que l'éducation, les soins de santé, l'eau potable, l'assainissement, le logement et l'énergie, qui sont cruciaux pour une vie décente et un développement humain durable.

Divers éléments clés peuvent être pris en compte dans l'indicateur d'accès aux services de base, notamment :

- **Éducation** : Évaluation de l'accès à une éducation de qualité, comprenant la disponibilité des établissements éducatifs, le taux de scolarisation, la formation des enseignants, les ressources pédagogiques, l'équité d'accès entre les sexes et les groupes socio-économiques, ainsi que la qualité de l'enseignement et des infrastructures éducatives.
- **Soins de santé** : Mesure de l'accès aux soins de santé de base, incluant la disponibilité des établissements de santé, l'accès aux professionnels de la santé qualifiée, la disponibilité de médicaments essentiels, la couverture de soins de santé universelle, la prévention des maladies et la réduction de la mortalité infantile et maternelle.
- **Eau potable et assainissement** : Évaluation de l'accès à l'eau potable salubre et à des installations sanitaires adéquates, incluant la disponibilité d'un approvisionnement en eau potable sûr, l'accès à des installations sanitaires améliorées, la gestion durable des ressources en eau, et la sensibilisation à l'hygiène.
- **Logement** : Mesure de l'accès à un logement adéquat et sûr, englobant des critères tels que l'accessibilité économique du logement, la disponibilité de logements de qualité, l'accès aux services de base dans les zones résidentielles, la sécurité du logement, et l'inclusion sociale dans les politiques de logement.
- **Énergie** : Évaluation de l'accès à une énergie fiable, abordable et durable, incluant l'accès à l'électricité, l'utilisation de sources d'énergie renouvelables, la disponibilité

d'un accès énergétique dans les zones rurales ou éloignées, et l'efficacité énergétique pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre.

L'indicateur d'accès aux services de base permet d'évaluer l'état des services essentiels dans une région, d'identifier les lacunes et les inégalités d'accès, et de guider les politiques, les investissements, et les actions nécessaires pour améliorer l'accès, réduire les inégalités, et promouvoir le développement humain durable. Un accès équitable et universel à ces services de base est essentiel pour garantir une vie décente et favoriser le bien-être et le développement.

2.2.7 Indicateur Responsabilité sociale et gouvernance

Cet indicateur évalue la transparence, la responsabilité sociale, et la gouvernance exemplaire de l'IMF. Il mesure la mise en œuvre de politiques et de pratiques visant à promouvoir la transparence, l'éthique, la responsabilité sociale, et la participation des parties prenantes.

Lorsqu'il s'agit d'évaluer la responsabilité sociale et la gouvernance d'une entreprise ou d'une institution financière telle qu'une IMF, plusieurs indicateurs clés peuvent être pris en compte. Voici quelques-uns des indicateurs fréquemment utilisés pour évaluer la responsabilité sociale et la gouvernance :

- **Gestion des risques environnementaux et sociaux :**

Évaluation de l'intégration par l'IMF de la gestion des risques environnementaux et sociaux dans ses opérations. Cela peut inclure l'adoption de politiques environnementales, la gestion des risques liés au changement climatique, l'impact social des activités, etc.

- **Transparence et divulgation d'informations :**

Mesure de la transparence et de la divulgation des informations financières, opérationnelles, et sociales de l'IMF. Cela peut inclure la publication régulière de rapports d'activité, de rapports financiers, de politiques internes, etc.

- **Engagement des parties prenantes**

Évaluation de la manière dont l'IMF interagit avec ses parties prenantes, notamment les clients, les employés, les communautés locales, et les actionnaires. Cela peut inclure

la consultation des parties prenantes, la mise en place de mécanismes de rétroaction, et l'établissement de relations durables.

- **Gestion éthique :**

Évaluation de l'adoption par l'IMF de pratiques de gestion éthique, telles que la lutte contre la corruption, le respect des droits de l'homme, et l'équité des pratiques de recrutement.

- **Implication communautaire :**

Évaluation de l'engagement de l'IMF dans le développement de la communauté, à travers des projets sociaux, des programmes de développement durable, des partenariats avec des organisations locales.

- **Composition et indépendance du conseil d'administration :**

Évaluation de la structure et du fonctionnement du conseil d'administration de l'IMF, mettant l'accent sur l'indépendance des membres, la diversité, l'expérience, et l'implication dans les décisions stratégiques.

Ces indicateurs sont utilisés pour évaluer la performance d'une IMF en matière de responsabilité sociale et de gouvernance. Toutefois, il est crucial de noter que chaque IMF peut adopter ses propres indicateurs spécifiques en fonction de ses objectifs et de son contexte opérationnel.

2.2.8 Indicateur Satisfaction des Clients

Cet indicateur évalue la satisfaction des clients à l'égard des services fournis par l'IMF. Il mesure la qualité des services, la facilité d'accès, la convivialité des produits financiers, et la résolution des problèmes des clients.

L'indicateur de satisfaction des clients des IMF peut varier en fonction de plusieurs facteurs. Néanmoins, voici quelques indicateurs couramment utilisés pour évaluer la satisfaction des clients des IMF :



- **Taux de rétention des clients :**

Mesure de la capacité d'une IMF à fidéliser ses clients sur une période donnée. Un taux élevé de rétention des clients est généralement considéré comme un signe de satisfaction.

- **Taux de remboursement des prêts :**

Pourcentage de remboursement des prêts accordés par l'IMF. Un taux élevé de remboursement indique que les clients sont satisfaits des services fournis par l'IMF.

- **Évaluation de la qualité des services :**

Utilisation d'enquêtes clients pour évaluer la satisfaction à l'égard des services fournis. Cela peut inclure des questions sur la convivialité des produits financiers, l'accessibilité du personnel, la clarté des conditions de prêt, etc.

- **Nombre de recommandations :**

La recommandation active des services de l'IMF par les clients peut être considérée comme un indicateur de satisfaction élevée.

- **Feedback et plaintes des clients :**

Suivi du nombre de plaintes ou de feedbacks négatifs provenant des clients. Un faible nombre de plaintes suggère une satisfaction globale plus élevée.

Il convient de noter que les indicateurs de mesure de la performance sociale des IMF peuvent varier en fonction des besoins spécifiques de chaque institution et des contextes régionaux. Il est donc important pour les IMF de choisir des indicateurs pertinents et adaptés à leurs objectifs, tout en tenant compte des principes de transparence, de participation des parties prenantes, et de responsabilité sociale.

En somme, ces indicateurs jouent un rôle clé dans la promotion d'une gestion responsable et durable des IMF, en contribuant à l'amélioration continue de leurs performances sociales et à la réalisation d'un impact positif sur les communautés et les clients qu'elles servent.



CONCLUSION

En conclusion, évaluer la performance sociale des Institutions de Microfinance (IMF) est essentiel pour comprendre leur impact au-delà des résultats financiers. Les indicateurs sociaux, tels que le nombre de clients desservis, l'impact sur la réduction de la pauvreté, l'autonomisation économique des emprunteurs et l'accès aux services financiers, permettent de mesurer la contribution des IMF à la promotion de l'inclusion financière et à l'amélioration des conditions de vie des clients. Ces indicateurs mettent en lumière la capacité des IMF à favoriser un développement économique et social durable au sein des communautés qu'elles desservent.

Adopter une approche centrée sur la performance sociale aide les IMF à rester fidèles à leur mission première de lutte contre la pauvreté et d'amélioration de la qualité de vie des populations marginalisées. Cela implique non seulement une gestion stratégique et une transparence dans les rapports, mais aussi une culture organisationnelle axée sur des valeurs éthiques et un engagement fort envers les objectifs de développement durable.

En résumé, la mesure de la performance financière et sociale des IMF permet de prendre en compte à la fois les aspects économiques et sociaux de leur activité. Cela les aide à assurer leur viabilité financière tout en ayant un impact positif sur les bénéficiaires et les communautés. Une évaluation complète de la performance financière et sociale permet aux IMF de prendre des décisions éclairées, d'optimiser leurs opérations et de poursuivre leur mission de lutte contre la pauvreté et de promotion de l'inclusion financière.

Enfin, les perspectives de la mesure de la performance sociale des IMF sont prometteuses. À mesure que le secteur évolue, il devient essentiel d'intégrer des méthodes innovantes et des outils numériques pour collecter et analyser des données relatives à l'impact social. L'utilisation de technologies avancées, telles que l'intelligence artificielle et l'analyse de données, pourrait permettre aux IMF de mieux comprendre les besoins spécifiques de leurs clients et d'adapter leurs services en conséquence.

De plus, la collaboration entre les IMF, les gouvernements et les organisations non gouvernementales peut renforcer l'efficacité des initiatives d'inclusion financière.

Cela permettrait d'élargir l'accès à des financements adaptés aux besoins locaux, tout en assurant un suivi rigoureux des résultats sociaux.



BIBLIOGRAPHIE

1. **CGAP (1997)**, Les taux d'intérêts applicables aux microcrédits, Etude Spécial N° 1, janvier (www.lamicrofinance.org) institutions in developing countries ». Agricultural Finance Review, automne.p 186-192
2. **Daley-Harris, Sam. (2009)**,. State of The Microcredit Summit Campaign Report. Available at. p 612-616.
3. **Dhonte R. (1994)**, Evaluation des projets d'épargne et de crédit cofinancés par la commission Européenne vol. 40, p. 263.
4. **Jégourel Y., (2008)** , « La microfinance : entre performance sociale et performance financière », Regards croisés sur l'économie, 2008 p 460-465.
5. **HASSAS. M , (2024)**, Essai d'évaluation de la performance des ONGs : Cas de l'association de microcrédit alkarama. Thèse de doctorat en sciences économiques et gestion. Université Med 1^{er}.p 147-155
6. **Hartarska, V. (2005)**. Governance and Performance of Microfinance Organizations in Central and Eastern Europe and the Newly Independent States. World Development, p 1627-1643
7. **Morduch J. (1999)**, The role of subsidies in microfinance: Evidence from the Grameen Bank,
8. **Lapenu C. et al. (2004)**, Performances sociales : Une raison d'être des institutions de microfinance et pourtant encore peu mesurées. Quelques pistes, Mondes en développement.p 41-48
9. **Labie M., Urgeghe L., (2011)**; « Investissements socialement responsables et microfinance » Marc Labie, Ludovic Urgeghe · Dans Management & Avenir 2011/6 (n° 46).p145-150
10. **Zeller M. (2006)**, « A comparative review of major types of rural microfinance.
11. <https://www.billwerk.plus/fr/wiki/comptabilite/roe-rendement-des-capitaux-propres/~:text=Le%20%22rendement%20des%20fonds%20propres.net%20par%20les%20fonds%20propres> .Consulté le 23-1-2023.
12. <https://madamelilica.com/fr/ratio-de-capitalisation/>consulte le 15-02-2024.
13. <https://www.bdc.ca/fr/articles-outils/operations/efficacite-operationnelle/3-facteurs-cles-efficacite-operationnelle>. Consulté le 23-10-2023