

LA PERFORMANCE SOCIALE SELON LES BAILLEURS DE FONDS



1. ADA

• Finance responsable : lien avec la performance sociale

La finance responsable consiste en l'adaptation des processus, des produits et des services d'une institution financière aux besoins de ses clients ainsi que de ses employés. Le lien avec la performance sociale se concentre sur la manière avec laquelle ces processus sont mis au point. Il s'agit de mettre au centre l'intérêt du client tout en mettant à sa disposition les moyens et l'information nécessaire sur la façon d'exprimer son désaccord en cas d'insatisfaction. Donc la qualité des données disponibles et les capacités produites et entretenues par l'institution pour comprendre le marché et l'environnement de travail constituent un lien important entre la finance responsable et la performance sociale. ADA travaille de manière continue dans plusieurs volets à ce sujet, notamment sur le renforcement des capacités des IMF à mettre en place des plans d'action en matière de gestion de la performance sociale et financière, mais surtout en supportant et en collaborant avec d'autres acteurs tels que les agences de rating, les réseaux spécialisés en microfinance et finance inclusive, les autorités publiques et des investisseurs responsables.

• L'implication et ou la responsabilité de la microfinance dans le cadre de la performance sociale

Les initiatives accordant de l'importance au suivi quotidien et opérationnel de la mission sociale des IMF ont permis de développer un mouvement d'acteurs soucieux de conserver la raison d'être de la microfinance et d'être tenus responsables de ses pratiques vis-à-vis d'une population exclue des systèmes financiers classiques. Ce mouvement concrétisé dans la « Social Performance Task Force » (ou SPTF) a développé des standards ou des normes universelles pour la gestion de la performance sociale inspirés des meilleures pratiques des acteurs du secteur. Ces unités de mesure représentent non

seulement une vision qui aspire à la construction de systèmes financiers plus inclusifs et justes. Mais elles contribuent aussi significativement au positionnement du secteur de la finance inclusive comme un mouvement d'acteurs engagés dans la construction d'un monde meilleur, où la finance se conçoit comme une activité de support adaptable, un moyen viable pour canaliser des ressources au profit de la société, et non pas seulement pour des segments réduits de la population avec des buts exclusivement lucratifs. La responsabilité des acteurs de la microfinance en termes de mesure de la performance sociale est celui de redevenir source d'inspiration et de rester relevant en tant qu'acteurs capables de promouvoir et d'exemplifier des changements au bénéfice des populations exclues et vulnérables. C'est la responsabilité de promouvoir et mettre au point des moyens pour apprendre de façon continue et être en mesure de développer les capacités nécessaires pour appliquer des solutions financières adaptées aux problématiques de croissance et de développement économique avec équité.

• Opposition entre l'objectif de la performance sociale et les impératifs de la performance financière

En investissant du temps et des ressources sur des approches qui ne causent pas préjudice à l'être humain et à l'environnement nécessaire à sa survie. En combinant différents instruments financiers (subventions, dette et investissement de capitaux) et en développant des capacités d'adaptation et d'innovation au sein d'institutions financières et de ses entreprises cibles.

• Expérience en tant que bailleur de fonds en termes de gestion de la performance sociale

ADA n'est pas un bailleur de fonds. C'est une ONG à but non lucratif qui combine des instruments financiers et d'assistance technique pour développer un esprit entrepreneurial au sein des institutions de microfinance ainsi que d'autres fournisseurs de services financiers inclusives.

• Les défis et perspectives de la gestion de la performance sociale

Un des principaux défis de la gestion de la performance sociale et d'être acceptée et appliquée correctement et sans biais politique par les niveaux supérieurs de la hiérarchie en place et par les organes de gouvernance au sein des institutions, ainsi que par des systèmes ou organes de supervision au niveau gouvernemental. Etre légitimée comme méthode ou pratique essentielle à intégrer dans les systèmes de gestion de toute institution financière responsable est à la fois un défi et une perspective. L'optimisation des outils de capture d'information et de suivi des informations collectées est un défi de plus en plus surmontable par l'avancée des nouvelles technologies et la digitalisation des informations. Cependant, la mauvaise utilisation des données privées ou personnelles maintenant disponibles grâce à ces nouvelles technologies constitue un autre défi pour les gestionnaires des nouveaux systèmes de gestion de l'information et de la performance sociale. Ces gestionnaires devront trouver de nouveaux équilibres entre les degrés souhaitables de transparence et la protection des données privées et ou confidentielles des clients.

2. OIKOcrédit

• Finance responsable : lien avec la performance sociale

La finance responsable met au centre l'intérêt du client. Il s'agit là d'offrir au client ce dont il a vraiment besoin en prenant en compte sa capacité de rembourser. Le client ne doit en aucun cas être encombré. Il doit comprendre le produit, et savoir quoi faire s'il n'en est pas satisfait.

• L'implication et ou la responsabilité de la microfinance industrie dans le cadre de la performance sociale

La microfinance est un instrument qui peut s'avérer nuisible s'il est appliqué au mépris du bien-être de l'emprunteur à faible revenu. Il est de la responsabilité du secteur de la microfinance de sauvegarder le bien-être de l'emprunteur ce qui définit la performance sociale.

En tant qu'investisseurs, Oikocredit et d'autres acteurs de la microfinance ont développé des indicateurs de mesure de la performance sociale.



Alors qu'il est important de définir des indicateurs quantitatifs, ceux-ci doivent être alignés avec ceux des IMF qu'elles collectent ou aspirent à recueillir. Il est également nécessaire de regarder derrière les chiffres et comprendre le contexte dans lequel les institutions de microfinance opèrent et les réalités rencontrées par les emprunteurs de la microfinance. Aujourd'hui, 33 bureaux d'Oikocredit à travers le monde permettent de développer le secteur de la micro finance.

• Opposition entre l'objectif de la performance sociale et les exigences de la performance financière

Il est de plus en plus fréquent de voir que les IMF qui sont financièrement en réussite, sont les mêmes qui enregistrent un haut score social. Donc il n'y a pas forcément une opposition entre performance sociale et performance financière. Si le client est mis au centre par l'IMF, sa performance sociale et sa performance financière seront à un même niveau.

• Expérience en tant que fond de financement dans le cadre du management de la performance sociale

Pour OIKO crédit, l'expérience a été très positive. Nous avons toujours mis la performance sociale au centre. C'est ce qui nous rapproche de nos organisations membres ainsi que de nos actionnaires qui sont tous engagés à ce que leurs investissements s'accomplissent dans les normes sociales requises.

• Défis et perspectives pour le management de la performance sociale

Il y a plus d'opportunités que de défis car les institutions sont de plus en plus consciencieuses dans leurs investissements et veulent désormais investir de manière responsable. Donc le défi serait peut-être de pouvoir gérer toutes ces espérances.