

Ministère des Enseignements Secondaire
et Supérieur (MESS)

UNIVERSITE OUAGA II



UNITE DE FORMATION ET DE RECHERCHE
EN SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION
(UFR/SEG)

Année académique 2011/2012

BURKINA FASO

Unité – Progrès - Justice



Mutualité Femmes et
Développement du
Burkina

MÉMOIRE

EN VUE DE L'OBTENTION DE LA MAÎTRISE EN ECONOMIE ET GESTION

DES ENTREPRISES D'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

(MEGEES)

THÈME

Analyse de la performance sociale de la
Mutualité Femmes et Développement du
Burkina (MUFEBE-B)

Présenté par:

SAMBARE Harouna

Directeur de mémoire:

Docteur Abel TIEMTORE

Enseignant chercheur à
l'Université Ouaga II

Maître de stage:

Madame Asseto AKOTIONGA,
Responsable administrative de la
MUFEBE-B

Février 2014

DEDICACES

À MON PÈRE ET À MA MÈRE

À MES FRÈRES ET SŒURS

REMERCIEMENTS

Nous adressons nos sincères remerciements à tous ceux qui ont d'une manière ou d'une autre apporté leur contribution à la réalisation du présent document. Nos remerciements particuliers :

Notre Directeur de mémoire, le **Docteur Abel TIEMTORE**, enseignant à l'UFR/SEG de l'Université Ouaga II qui a beaucoup contribué à l'élaboration de ce document et sans qui ce travail n'aurait pas été possible ;

Le **Docteur J.O. KABORE**, Enseignant chercheur, responsable de la filière MEGEES pour tous ses conseils ;

Tous les Enseignants de l'UFR/SEG pour la formation reçue durant notre cursus académique ;

Madame Cécile KI, Directrice de la MUFEDE-B ;

Madame Asseto AKOTIONGA, notre maître de stage, qui a non seulement bien voulu nous accueillir dans la structure mais aussi pour son encadrement ;

L'ensemble du personnel de la MUFEDE-B pour leurs soutiens et leur collaboration multiformes ;

L'ensemble des camarades étudiants de la MEGEES, pour leur fraternité inestimable

Tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'aboutissement de ce document et dont les noms n'ont pas pu être cités, nous témoignons notre reconnaissance.

Nous rendons hommage à **feu Pr Souleymane SOULAMA**, enseignant de l'UFR/SEG, qui est le père fondateur de la filière MEGEES

SOMMAIRE

DEDICACES	i
REMERCIEMENTS	ii
SOMMAIRE	iii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE CADRE THEORIQUE : Généralités sur la microfinance et problématique de la performance sociale des Institutions de Microfinance	4
CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA MICROFINANCE	5
CHAPITRE II : Problématique de la performance sociale des IMF	21
DEUXIEME PARTIE Cadre méthodologique, présentation de la MUFEDE-B, présentation, analyse et interprétation des données	31
CHAPITRE III : CADRE METHODOLOGIQUE ET PRESENTATION DE LA MUFEDE-B	32
Chapitre IV : Présentation, analyse et interprétation des résultats	45
CONCLUSION GENERALE	59
BIBLIOGRAPHIE	60
ANNEXE	a

SIGLES ET ABREVIATIONS

ADRK : Association pour le Développement de la Région de Kaya

APSFDF-BF : Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés / Burkina Faso

BACB : Banque Agricole et Commerciale du Burkina

BCB: Banque Commerciale du Burkina

CGAP: Consultive Group to Assist the Poor

DAT : Dépôt à Terme

FAARF : Fonds d'Appui aux Activités Rémunératrices des Femmes

F CFA : Franc de la Communauté Financière Africaine

FAIJ : Fonds d'Appui aux Initiatives des Jeunes

FFH: Freedom From Hunger

GCS : Groupe de Caution Solidaire

IMF : Institution de Microfinance

MEGEES : Maitrise en Economie et Gestion des Entreprise d'Economie Sociale et Solidaire

MUFEDE-B : Mutualité Femmes et Développement du Burkina.

PME/PMI : Petite et Moyenne Entreprise/ Petite et Moyenne Industrie

PTF : Partenaires Techniques et Financiers

PIB : Produit Intérieur Brut

SFD : Système Financier Décentralisé

SOFIPE : Société de Financement des Petites Entreprises

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

UFR /SEG : Unité de Formation et Recherche en Sciences Economiques et de Gestion

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Diagnostic du secteur de la microfinance au Burkina Faso

Tableau 2 : Type de crédits avec leurs montants maximum

Tableau 3 : Quelques données chiffrées de la MUFEDE-B

Tableau 4: Profil socioéconomique des clients enquêtés

Tableau 5 : Impact du crédit sur le revenu des clients

Tableau 6 : Points d'insatisfaction des clients

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Appréciation du produit d'épargne Doni Doni

Figure 2 : Appréciation du produit d'épargne DAV

Figure 3 : Appréciation du crédit de la MUFEDE-B

Figure 4 : Impact du crédit sur le bien-être des clients

INTRODUCTION GENERALE

Au début des années 90, les expériences pratiques de Muhamed Yunus au Bangladesh ont montré l'importance du secteur de la microfinance dans le développement. Ainsi la microfinance a été encouragée parmi les stratégies de lutte contre la pauvreté, sous l'argument qu'une partie importante des populations des pays en développement se trouvait exclue du système financier classique en particulier les pauvres. Selon AFRICAP (2008), il ya environ 1,2 milliards de personnes dans le monde qui vivent en dessus du seuil de pauvreté et un demi milliard d'entre eux auraient besoin d'avoir accès à des services financiers pour avoir des chances d'accroître leurs revenus.

Aujourd'hui, le secteur de la microfinance connaît un processus de pérennisation. Pour les investisseurs, la microfinance constitue une nouvelle classe d'actifs combinant rendements financier et social. Elle génère une plus-value sociale en contribuant à l'accès aux services financiers et, par ce biais, à l'effort global de lutte contre la pauvreté (Audran & Berthouzoz, 2009). Ainsi, les apports financiers et d'évaluation externe de performance de certaines institutions attestent des marges de rentabilité dégagées. A cet effet, certains pensent d'ailleurs qu'il s'agit de la seule trajectoire à suivre si les institutions veulent avoir une croissance massive du nombre de clients. D'autres, par contre, s'inquiètent de ce qu'un souci excessif de la recherche du profit pousse les Institutions de Microfinance (IMF) à changer leur segment de cible de clients et à servir une clientèle plus aisée, capable d'absorber des montants de prêts plus importants.(www.lamicrofinance.org). Par conséquent, certaines institutions ne rempliraient plus leur mission originale, c'est-à-dire de permettre aux pauvres de sortir de leur situation de précarité. D'où la tendance aujourd'hui de développer des instruments de mesure des performances sociales des IMF en complément de ceux habituellement utilisés pour mesurer leurs performances financières.

Il faut noter cependant que de nos jours, un nombre important d'IMF mettent l'accent sur la viabilité financière et n'accordent que peu d'importance aux questions de mesure d'impact de leurs actions. En faisant une analyse de la situation, les causes du peu d'intérêt actuel à la performance sociale peuvent être l'ignorance des avantages liés à cette performance, les difficultés de rester fidèle à la cible originelle de l'IMF dans le cadre de l'expansion d'activités : plus l'institution croît ses activités, plus il est difficile pour elle de continuer à se focaliser sur ses objectifs sociaux.

Les conséquences qui en découlent sont que la performance sociale, qui est aussi importante que la performance financière, reste à un stade précaire pour les IMF, ce qui risque de compromettre la mission de ces institutions. Il s'avère également difficile au niveau de ces institutions de se positionner et de créer des produits et services adaptés à leurs clientèles. L'autre conséquence importante est que, tant qu'il n'y a pas d'analyse concernant les mécanismes de gestion de la performance sociale mis en place, il est difficile pour une institution d'améliorer au mieux ses activités et de se concentrer sur les objectifs de base qu'elle essaie de promouvoir.

Or l'enjeu de la mesure et de la gestion de la performance sociale est aujourd'hui reconnu comme crucial. Des outils simples de mesure, d'analyse stratégique et de gestion de la performance sociale ont été mis au point. Le but est de rechercher l'équilibre entre la performance financière d'une IMF et sa performance sociale, afin de la guider vers une pérennité à long terme tout en restant fidèle à sa mission originelle.

A l'instar des autres pays, la question de la performance sociale se pose avec acuité au niveau des IMF existantes au Burkina Faso. En effet, le secteur de la microfinance au Burkina évolue dans un environnement concurrentiel marqué par l'accroissement des IMF et l'entrée des Banques dans ce secteur. En 2009, le nombre d'institutions est passé de 311 à 474 en 2008 (ZETT, 2009). Cette situation amène bon nombre d'institutions à se focaliser plus sur leur rentabilité financière mettant ainsi peu d'accent sur leur performance sociale.

Dans le contexte actuel de la MUFEBE-B, il n'y a pas encore eu d'étude pour mesurer sa performance sociale. Aussi, même si la mission principale de la MUFEBE-B est de servir les populations les plus défavorisées et exclues du système bancaire, il n'existe pas encore de mécanismes formels en son sein pour gérer et mesurer l'impact socio-économique de ses activités. Au regard de ce constat, l'analyse de la performance sociale apparaît comme une préoccupation délicate pour la MUFEBE-B.

Cette problématique nous amène à mener une réflexion sur la performance sociale de la MUFEBE-B afin de mieux comprendre les besoins des clients et de leur offrir des services et des produits mieux adaptés. Pour réaliser cette étude, nous nous sommes posés la question suivante : « Quelle analyse peut-on faire de la performance sociale de la MUFEBE-B? ».

Pour répondre à cette question, des questions spécifiques suivantes ont été formulées :

- Quelles sont les forces et les faiblesses des mécanismes mis en place par la MUFEBE-B pour atteindre ses objectifs sociaux ?
- Les produits et les services offerts par la MUFEBE-B sont-ils adaptés aux besoins sociaux de ses membres ?
- Quel est l'impact socio-économique des produits et services de la MUFEBE-B sur les membres ?
- Comment renforcer la performance sociale de la MUFEBE-B ?

L'objectif général de notre étude est d'analyser la performance sociale de la MUFEBE-B.


De façon spécifique, il s'agit :

- D'analyser les forces et les faiblesses des mécanismes mis en place par la MUFEBE-B dans l'atteinte de ses objectifs sociaux ;
- D'évaluer le niveau d'adaptation des produits et services offerts par la MUFEBE-B aux besoins socio-économiques de sa clientèle ;
- D'évaluer l'impact socio-économique des produits et services de la MUFEBE-B sur les clients ;
- De proposer des mécanismes de renforcement de la performance sociale de la MUFEBE-B.

L'intérêt de cette étude se situe à deux niveaux :

- Au niveau personnel, cette étude nous permet d'approfondir nos connaissances sur les pratiques des IMF surtout en ce qui concerne leur performance sociale.
- Au niveau de la MUFEBE-B, cette étude permet d'analyser les produits et les services en place afin d'améliorer ses avantages compétitifs et son positionnement vis-à-vis de la concurrence en place.

Ce mémoire compte quatre (4) chapitres regroupés en deux (02) parties dont chacune contient deux (02) chapitres. Le premier chapitre présente les généralités sur la microfinance. Le second chapitre traite de la problématique de la performance sociale des IMF. Le troisième chapitre décrit le cadre méthodologique et fait une brève présentation de la MUFEBE-B. Le quatrième chapitre consiste à la présentation et à l'analyse des résultats à partir desquels des recommandations ont été dégagées.



**PREMIERE PARTIE CADRE THEORIQUE :
Généralités sur la microfinance et
problématique de la performance
sociale des Institutions de
Microfinance**

CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA MICROFINANCE

La microfinance est à travers le monde un instrument efficace de réduction de la pauvreté. Elle a été encouragée par les stratégies de développement dans les pays en développement. Dans ce chapitre, il sera question d'une part des différentes approches de la microfinance et ses caractéristiques, et d'autre part de l'environnement de la microfinance au Burkina Faso.

I-1. Définition de la microfinance

Il existe plusieurs définitions de la microfinance. Selon le site <http://www.lamicrofinance.org>, la microfinance désigne une offre de services financiers à des individus ou des groupes d'individus pauvres, qui n'ont pas accès aux services financiers formels, dans le but de satisfaire les besoins de leur ménage ou de leur microentreprise. Elle désigne donc les dispositifs permettant d'offrir de très petits crédits à des familles très pauvres pour aider à créer des activités productrices ou génératrices de revenus leur permettant de développer leurs petites entreprises

Pour Jonathan MORDUCH (MORDUCH, (2000 :8), la microfinance s'illustre comme étant « *l'outil le plus promoteur et le moins coûteux de la lutte contre la pauvreté mondiale* ». Prêter une petite somme d'argent à une personne démunie pour démarrer ou développer son activité est un des services que peut offrir cet outil de lutte contre la pauvreté.

Les Nations Unies ont également adopté une définition de la microfinance, qui se définit au sens large comme la provision de services financiers à petite échelle, tels que l'épargne, le crédit et autres services financiers de base, à des personnes pauvres et à faibles revenus.

Selon la Banque Mondiale, « *la microfinance consiste à offrir à des familles en situation de précarité économique un crédit de faible montant pour les aider à s'engager dans des activités productives* ». (planetfinance.org, 2010). Cette définition met l'accent sur la précarité des personnes ciblées et le rôle de la microfinance dans le financement des projets de ces personnes.

L'analyse qu'on peut faire ici est que la microfinance s'intéresse aux couches sociales défavorisées exclues du système bancaire et qui ont besoin de financement pour entreprendre une activité génératrice de revenus. Certaines approches ont défini la microfinance à travers

l'octroi de crédit ; d'autres ont mis l'accent à la fois sur l'épargne et l'octroi de crédit comme activités principale des IMF. Cependant, il est important de souligner qu'elles n'ont pas mis l'accent sur l'offre de services non financiers. Dans la pratique, la microfinance n'est pas seulement un ensemble de services financiers aux pauvres mais elle est aussi l'offre de services non financiers à caractère social telle que les formations, l'accompagnement, le suivi, etc. A notre avis, la microfinance peut se définir comme un ensemble de services financiers et non financiers de proximité offerts par les organisations, ayant pour objet d'amener les pauvres à participer aux activités économiques et à l'amélioration de leurs conditions de vie.

I-2. Caractéristiques de la microfinance

Selon le site [http : www.Planetfinancegroup.org](http://www.Planetfinancegroup.org), il existe de nombreux cas plus ou moins différents de microfinance de par le monde et trois courants essentiels coexistent dans cette démarche :

Le premier, d'inspiration plus coopérative, a mis en place des organisations populaires où les microentrepreneurs étaient à la fois épargnants et emprunteurs du système. Sa spécificité est de vouloir construire des institutions à partir de leurs bénéficiaires. C'est en cela qu'on y trouve un côté coopératif plus affirmé.

Le second, illustré notamment par la BRI (Banque Rakyat Indonesia) en Indonésie, a consisté à transformer une banque existante (ou dans le cas de la BRI une partie de cette banque) de manière à la spécialiser en direction des microentrepreneurs.

Le troisième a mis sur pied des ONG ayant pour vocation de réaliser l'intermédiation financière. On a ainsi vu la création d'ONG de microfinancement qui, après s'être procurées des fonds, soit à travers des donations soit à travers d'emprunts, octroyaient des crédits aux microentrepreneurs. Dans ce dernier cas, l'accent a été surtout mis sur l'octroi de crédit, la collecte de l'épargne étant généralement interdites aux ONG.

Parallèlement à ces trois cas, soulignons que depuis une dizaine d'années, il existe aussi des cas de banques privées à vocation commerciale qui, pour des raisons de stratégie propre, se sont orientées vers la microfinance.

I-3.La microfinance : outil de lutte contre la pauvreté.

La microfinance joue un rôle important dans une économie. Celle-ci peut être appréhendé par sa contribution dans la lutte contre la pauvreté, au renforcement et à l'expansion des systèmes financiers formels, c'est-à-dire la diversification des systèmes financiers grâce à ses deux principales fonctions : l'intermédiation financière et l'intermédiation sociale. L'intermédiation financière consiste à transférer des capitaux ou liquidités que certains ont en surplus vers d'autres qui sont au contraire en requête de capitaux ou liquidités. L'offre de services financiers nécessite deux impératifs : satisfaire les besoins et préférences des clients, concevoir des produits simples, faciles à comprendre pour les clients et faciles à gérer.

En d'autres termes, le rôle de l'intermédiation financière se joue à travers l'éventail des produits proposés. Elle réussit lorsqu'elle s'accompagne d'une intermédiation sociale pour les individus en situation socio-économique défavorisée. Elle se fonde sur la relation de confiance entre l'emprunteur et le prêteur. Pour LEDGER Wood (1999 :89), l'intermédiation sociale peut être définie comme « *la construction du capital humain et social nécessaire à une intermédiation financière pérenne destinée aux pauvres* ». Au regard de rôle, MORDUCH J., (2000) ajoute que la microfinance s'illustre comme étant l'outil promoteur et le moins couteux de la lutte contre la pauvreté mondiale. Cette affirmation se réfère au fait que les activités liées à la microfinance permettent de renforcer les capacités des pauvres à entreprendre des microprojets et à générer des revenus.

I-4.Environnement du secteur de la microfinance au Burkina Faso

Au Burkina Faso, une observation du tissu financier fait ressortir l'existence de nombreuses structures qui interviennent dans le financement des agents économiques soit par la mobilisation de l'épargne, soit par l'octroi de crédit ou les deux activités à la fois. On y distingue les banques, les établissements financiers et les systèmes financiers décentralisés qui constituent le secteur de la microfinance. Le contexte du développement de la microfinance au Burkina Faso s'inscrit dans le cadre de la dynamique d'ensemble qui a intéressé ce secteur dans la plupart des pays du Sud au début des années 70. En effet, depuis lors, ce secteur a connu une expansion rapide. Cet essor, dû à la demande croissante des populations exclues du système bancaire classique en produits financiers se traduit par l'augmentation rapide du nombre d'IMF. C'est cette percée des IMF et la nature de leur clientèle qui leur valent

aujourd'hui d'être considérées au plan national et par la plupart des pouvoirs publics, comme l'un des instruments de premier choix dans les stratégies de lutte contre la pauvreté ; une alternative économiquement plus efficace et socialement plus adaptée que les programmes classiques d'aide au développement.

I.4.1.Contexte socioéconomique du Burkina

Le Burkina Faso est l'un des pays les plus pauvres du monde avec un Produit National Brut (PNB) par habitant estimé à 220\$ en 2002. L'économie du Burkina Faso est dominée par le secteur agro-pastoral qui occupe près de 88% de la population active. Au cours de la période 2000-2009, la croissance économique a été très erratique, en raison des aléas climatiques et des chocs exogènes récurrents. Elle a été en moyenne de 5,2% en termes réels, avec un pic de 8,7% en 2005. En raison du niveau du taux de croissance démographique, soit 3,1%, l'augmentation du PIB par tête s'est située à 2%. Les travaux de l'INSD sur le profil de pauvreté indiquent, sur la base d'un seuil de pauvreté estimée à 108.454 FCFA en 2009/2010, que 43,9% de la population vivent en dessous du seuil de la pauvreté.

C'est dans ce contexte de pauvreté qu'ont émergé les IMF pour aider les pauvres à améliorer leurs conditions de vie.

I-4.2.L'émergence de la microfinance au Burkina Faso

Les expériences d'épargne et de crédit existent au Burkina Faso depuis la fin des années 60 et ont pris une dimension importante depuis le début des années 90. La première expérience de financement décentralisé est apparue en 1969 avec la création de la coopérative d'épargne et de crédit de Fakéna dans l'Ouest du Burkina Faso (actuelle province Mouhoun). Cette première coopérative a vu le jour suite à une visite d'un groupement de paysans de Fakéna à la caisse populaire de Nandom au Ghana. Ainsi les IMF se sont développées à la faveur de l'engouement que les populations ont de leurs produits financiers adaptés à leurs besoins et leurs proximités, avec l'appui des ONG et des partenaires techniques et financiers.

Un autre aspect de cette émergence s'explique par le fait que l'environnement économique dans lequel évoluent les banques burkinabé impose un constat. Le Burkina Faso est un pays en développement dont l'économie est essentiellement agricole. Cette économie est dominée par des acteurs individuels et des groupements de personnes intervenant dans le monde rural, dans le secteur informel et dans les petites et moyennes entreprises. Cette configuration de l'économie burkinabé engendre des besoins de financement spécifiques

auxquels les banques commerciales n'arrivent pas à faire face, d'où la floraison d'institutions de microfinance qui proposent des services de collecte et de microcrédit plus adaptés à ce type de clientèle.

Aussi, la nouvelle économie libérale qui a été mise en œuvre à la faveur des Programmes d'Ajustement Structurels (PAS) dans les années 90 a été un facteur déterminant de l'émergence des IMF au Burkina Faso. En effet, le désengagement de l'Etat dans certains secteurs de développement a engendré d'importantes pertes d'emplois, liées d'une part aux compressions du personnel ayant accompagné les fermetures et les privatisations d'entreprises publiques et d'autre part, à la réduction des recrutements dans la fonction publique. On note ainsi la montée du chômage et de la pauvreté. Pour faire face à ces fléaux dus au manque d'emplois, et à l'absence de prise en charge des chômeurs par l'Etat, ces exclus du marché du travail formel s'orientent vers un auto-emploi par la création de microentreprises. Mais cette nouvelle catégorie d'entrepreneurs privés se heurte à un problème de financement pour le développement de leur microentreprise car ne pouvant pas accéder au crédit alloué par les institutions financières formelles à défaut de garanties réelles. On observe dès lors sur le marché des capitaux et à côté des banques classiques un développement d'autres sources de financement adaptées à cette catégorie de clientèle : la microfinance et le microcrédit. Ces institutions dont la population cible est composée des couches démunies se fixent pour objectif de toucher le plus grand nombre de clients possible exclus du système financier classique.

De nos jours, la clientèle du secteur de la microfinance est à dominante féminine. En effet, les femmes représentent la clientèle privilégiée des institutions de crédit direct et des projets à volet crédit. En 2002, elles représentaient 51% du nombre de bénéficiaires directs. La spécialisation des IMF et programmes entièrement dédiés aux femmes (FAARF, Programme Linkage et Caisses Villageoises) s'explique par leur importance dans les activités génératrices de revenus et le secteur informel, et par un meilleur comportement des femmes vis à vis du crédit. Aussi, le secteur de la microfinance s'urbanise de plus en plus. Ayant ses origines dans le monde rural, les IMF, sous l'effet conjoint du développement urbain et de la recherche de viabilité financière, ont développé depuis quelques années, une offre de services dans les villes.

I-4.3. Les institutions existantes sur le plan national

La BCEAO a identifié quatre formes d'IMF ; lesquelles formes sont toutes présentes au Burkina Faso.

I.4.3.1 Les mutuelles ou coopératives d'épargne et de crédit

Selon la Direction de la microfinance (2009), ces formes d'IMF sont les plus prédominantes et enregistrent plus de 73% du total des bénéficiaires des services du secteur de la microfinance. Elles comptent également 87% des encours de crédit et 96% de l'encours d'épargne. Au Burkina Faso, les plus remarquables de cette catégorie selon ZETT (2009) sont le RCPB, l'Union des Coopératives d'Epargne et de Crédit du Burkina Faso (UCECB), l'Association pour le Développement de la Région de Kaya (ADRK).

I.4.3.2 Les structures de crédits directs ou solidaires

Ces structures sont en général inspirées du modèle de la Grameen Bank (Banque des villageois). Leur activité principale est l'octroi de crédit sur la base des lignes de crédit accordées par des Partenaires Techniques et Financiers (PTF) ou sur la base de ressources empruntées auprès du système bancaire. Pour OUEDRAOGO et GENTIL (2008), ces structures représentaient 12,3% du total des systèmes financiers décentralisés (SFD). C'est le Fonds d'Appui aux Activités Rémunératrices des Femmes (FAARF) créé par l'Etat burkinabè en septembre 1990 et le Projet d'appui au Développement de l'Industrie et de l'Artisanat (PRODIA) qui sont les chefs de file de ces types d'institutions.

I.4.3.3 Les projets à volet crédit et les ONG ou associations

Les projets à volet crédit représentaient 2,7% en 2008 du total des SFD selon OUEDRAOGO et GENTIL (2008). Pour cette catégorie, l'octroi du crédit est accessoire. Ces projets visent la création en leur sein de sources d'épargne et de crédit, raison pour laquelle, ils développent à côté de leurs activités courantes, un volet de microcrédit.

I.4.3.4 Les sociétés anonymes (SA) et les sociétés à responsabilité limitée (SARL)

Elles collectent l'épargne et /ou octroient des crédits. La particularité de ces dernières est tributaire au fait qu'elles sont soumises aux obligations des sociétés commerciales notamment en matière fiscale. La loi ayant permis la constitution d'une IMF sous forme de société, pousse les banques commerciales à s'investir de plus en plus en microfinance. Ainsi,

certaines banques ont ouvert des guichets spécifiques (exemple de la BCB), d'autres ont filialisé l'activité de microfinance comme le cas de l'ex BACB qui a créé la Société de Financement de la Petite Entreprise du Burkina Faso (SOFIPE) pour servir le segment des petits entrepreneurs et épargnants de son portefeuille.

I-4.4. Les acteurs intervenant dans le secteur de la microfinance au Burkina

Cinq groupes d'acteurs interviennent principalement dans le secteur de la microfinance au Burkina Faso. Ce sont :

- l'Etat ;
- la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest ;
- l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés ;
- les Institutions de Microfinance ;
- les différents Partenaires techniques et financiers.

I.4.4.1. L'Etat

L'intervention de l'Etat se situe essentiellement au niveau de la surveillance, l'accompagnement et la promotion des activités du secteur.

La surveillance du secteur est assurée par la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique à travers la Cellule de suivi et de contrôle des Institutions Financières Décentralisées. Cette structure créée par arrêté N°97-115 /MEF/SG/DGTCP/DAMOF du 11 Août 1997 a pour mission :

- d'exercer la tutelle du Ministère chargé des finances sur les institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit ;
- de contribuer à la création d'un environnement favorable à l'émergence et au développement d'un réseau bancaire mutualiste pouvant servir adéquatement et en toute sécurité les populations en services et produits financiers ;
- d'organiser la collecte, le traitement et la diffusion des informations statistiques relatives à l'ensemble des activités des institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit ;
- d'assurer le suivi et le contrôle des organisations ou structures de collecte de l'épargne et/ou d'octroi de crédit, non constituées sous forme mutualiste ou coopérative et non soumises à la réglementation bancaire.

Il faut en outre noter que l'important développement du secteur et le souci d'assurer une surveillance de proximité ont conduit la Direction Générale du Trésor et de la

Comptabilité Publique à procéder en fin 2003 à une décentralisation des activités du service au niveau de ses structures déconcentrées. Cette initiative devra permettre à terme une meilleure couverture et un renforcement de la surveillance du secteur.

En matière d'accompagnement et de promotion des activités du secteur, on peut retenir:

- l'adoption par l'Etat, en 1997, d'un plan d'actions pour le financement du monde rural (PAFMR). Ce plan vise l'amélioration de l'accès des populations rurales aux services financiers offerts par les IMF et les banques, et l'accroissement de cette offre de produits financiers par un soutien au développement de ces institutions ;
- le lancement en janvier 1997, d'un Emprunt d'Etat dénommé « Soutien à la production », pour mobiliser l'épargne nationale et financer la production par le canal des structures de financement intervenant dans le monde rural. Cette opération a mobilisé près de 5 milliards au profit de ces organisations d'économie sociale et partant des IMF;
- la contractualisation des volets crédit des projets des partenaires de l'Etat avec les intervenants privés (cas du PAICB/ PNUD avec la FCPB, du PDI avec l'URSEC etc.).

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique de lutte contre la pauvreté, l'Etat a mis en œuvre un certain nombre de structures pour favoriser la création et la promotion des activités génératrices de revenus. On peut citer le Fonds d'Appui aux Activités Rémunératrices des Femmes (FAARF), le Fonds d'Appui au Secteur Informel (FASI), le Fonds d'Appui à la Promotion de l'Emploi(FAPE), le Fonds de l'Eau et d'Equipement Rural (FEER), le Fonds Burkinabè de Développement Economique et Social (FBDES), etc.

I.4.4.2. La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO)

La BCEAO intervient dans le secteur principalement à travers :

- l'appui à la formation des acteurs du secteur ;
- l'appui technique et financier au Service de suivi et de contrôle des Institutions Financières Décentralisées ;
- la réglementation du secteur par la conception des textes réglementaires et les règles de gestion ;
- la production de statistiques sur le secteur ;
- la participation à côté du Service de suivi et de contrôle des Institutions financières Décentralisées aux activités de contrôle du secteur.

En outre, la BCEAO est l'un des principaux promoteurs de la Banque Régionale de Solidarité, un outil de lutte contre la pauvreté dans l'UEMOA.

I.4.4.3.L'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Burkina Faso (APSFDF-BF).

Le secteur de la microfinance est organisé autour d'une association professionnelle dénommée, Association Professionnelle des Institutions de microfinance du Burkina Faso (APIM-BF), devenue aujourd'hui Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Burkina Faso (APSFDF-BF).

Sa création est intervenue en juin 2002 suite à la fusion de deux anciennes associations, l'Association Professionnelle des Institutions d'Épargne et de Crédit (APIDEC) et l'Association des Intervenants en Microfinance (ASIMIF), qui ont décidé de s'unir pour créer une structure plus apte à défendre les intérêts de leurs membres.

L'APSFDF a pour mission d'offrir des services de renforcement des capacités et d'organisation de ses membres. Elle s'est fixée comme objectifs de :

- favoriser les mécanismes des services financiers et non financiers ;
- créer et consolider des rapports étroits permanents et utiles entre les membres ;
- assurer la complémentarité entre les membres ;
- favoriser l'accessibilité des IMF aux populations de façon efficace ;
- apporter un appui aux réseaux membres en relation avec les structures de formations adéquates ;
- faciliter les échanges avec les pouvoirs publics et les marchés financiers ;
- réunir des informations et des données utiles intéressant la profession d'épargne et de crédit (conduire des enquêtes ou études permettant de guider l'action des membres dans l'exercice de leur fonction et améliorer du coup leur image auprès de la clientèle) ;
- travailler à développer l'épargne en vue de favoriser la prospérité économique et sociale du pays ;
- améliorer la crédibilité des IMF ;
- mettre les IMF membres en relation avec les structures de formations adéquates ;
- veiller au respect par les membres de la déontologie et de la réglementation sur les institutions d'épargne et de crédit en vigueur au Burkina Faso.

Cette organisation se présente comme le cadre approprié de concertation et d'actions en faveur de l'épanouissement et de la professionnalisation des institutions de microfinance.

I.4.4.4. Les banques commerciales

Les banques ont eu pendant longtemps une attitude de méfiance vis-à-vis des opérations de microfinancement considérées comme des opérations à risque.

Cependant, avec le développement relativement récent du secteur, certaines banques s'y intéressent de plus en plus et leurs interventions portent sur :

- l'octroi de lignes de crédit aux IMF pour leurs opérations de crédits (cas de la BACB et de la BOA) ;
- la promotion des activités de microcrédit à travers le programme Linkage mis en place par la BACB et l'ouverture d'un guichet « microfinance » par la BCB.

I.4.4.5. Les autres partenaires techniques et financiers

Les principaux partenaires sur le plan technique et financier sont : l'Allemagne, la Belgique, le Canada, la France, le Luxembourg, la République de Chine, le Royaume du Danemark, le Royaume des Pays Bas et la Suisse. Ils interviennent dans le secteur de la microfinance par l'intermédiaire d'organismes publics ou privés de coopération. Ces interventions prennent la forme :

- d'appuis techniques et financiers aux expériences déjà existantes ;
- de promotion de nouvelles expériences (société de cautionnement mutuel, fonds autogéré) ;
- de sécurisation des opérations par la mise en œuvre de fonds de garantie ;
- d'appui technique et financier à l'Etat à travers la cellule de suivi et de contrôle ou par le biais du PAFMR.

Les différentes interventions dans le secteur de la multitude d'acteurs ci-dessus énumérés sont régies par un cadre réglementaire bien précis. Aussi, les meilleures pratiques en microfinance « microfinance best practices » adoptées par le Groupe Consultatif d'Assistance aux plus Pauvres (CGAP) et diffusées en Afrique Francophone par le projet de renforcement des capacités des acteurs de la microfinance en Afrique Francophone constituent un référentiel technique solide pour le secteur.

I-4.5. Les services et les produits offerts par les IMF au Burkina.

De façon générale, les produits d'épargne des IMF peuvent être regroupés en trois catégories à savoir l'épargne obligatoire, l'épargne à terme et l'épargne à vue (BOYE et al, 2006).

I.4.5.1. Les produits d'épargne

❖ L'épargne obligatoire

Il s'agit des dépôts que les éventuels emprunteurs sont obligés de verser pour accéder au crédit. L'épargne obligatoire ou encore l'épargne préalable est généralement calculée proportionnellement au montant du crédit octroyé et est versée au moment de l'octroi du crédit ou avant. Elle permet selon BOYE et al. (2006) :

- de constituer pour l'IMF une source de financement à très bon marché (pas de coûts de collecte) et bloquée ;
- de constituer un fonds de réserve sur le long terme que le client pourra utiliser lorsqu'il quittera l'IMF.

❖ Les dépôts à terme (DAT)

Les clients qui veulent faire fructifier leur argent, peuvent l'immobiliser dans un compte pendant un temps fixé par un contrat à taux fixe ou négociable selon les institutions. Ce type de produit est apprécié par les IMF car il permet de planifier la gestion de la liquidité des dépôts (BOYE et al, 2006).

❖ Les dépôts à vue (DAV)

Ce produit permet à tout client titulaire d'un compte, de pouvoir y effectuer des opérations de dépôts et de retraits de fonds. Cette opportunité permet à tout agent économique client d'une IMF, de sécuriser ses recettes journalières contre d'éventuels risques, entre autre le vol.

❖ Les plans d'épargne (ou la petite épargne)

Les plans d'épargne correspondent à des contrats d'épargne par lesquels les épargnants s'engagent à verser successivement, en un certain nombre de fois, les mêmes montants. Les plans d'épargne sont rémunérés à des taux variables. A la MUFEDE-B, ce produit est appelé Doni Doni.

I.4.5.2. Les produits de microcrédit

Les IMF offrent des produits de crédit très diversifiés et adaptés aux besoins de la clientèle. Certains de ces produits sont classiques (crédit commercial, crédit agricole et crédit de consommation) tandis que d'autres sont spécifiques (c'est en général les produits de crédit

destinés aux femmes). Toutefois, les produits de crédit sont de deux (2) natures : le crédit individuel et le crédit de groupe.

❖ **Le crédit individuel**

Le crédit individuel engage la seule responsabilité de l'emprunteur. Ce dernier doit être à mesure de disposer d'une garantie matérielle à même de couvrir le prêt, d'une garantie financière communément appelée « *épargne nantie* » ou d'une garantie morale comme le parrainage (cas du FAIJ au Burkina Faso qui octroie des crédits aux jeunes sous conditions qu'ils soient sous le couvert d'un parrain). Il faut dire que le crédit individuel, en dehors de sa taille qui est micro, s'octroie presque dans les mêmes conditions que le crédit des institutions bancaires.

❖ **Le crédit de groupe (crédit solidaire)**

Le crédit de groupe est offert à des clients exerçant, soit une activité similaire, soit résidant dans une même localité. Il en existe plusieurs types, mais la caractéristique principale des groupes de caution solidaire (GCS), c'est l'existence d'une solidarité présumée entre les membres. En conséquence, les membres du groupe sont immédiatement responsables du remboursement du crédit en cas de défaillance d'un des leurs, d'où la caution solidaire comme solution au phénomène de passager clandestin. C'est pourquoi, les membres se regroupent suivant des critères bien définis par l'institution, notamment la taille du groupe (3 à 5 personnes en général) et le lien de regroupement (l'affinité est le lien de préférence en général). En plus de ces principaux crédits, nous avons le crédit de consommation ou social, le crédit immobilier, le crédit agricole, le crédit PME/PMI, etc.

La plupart des crédits sont généralement de court terme et n'excède pas 12 mois. Cependant, certaines institutions, compte tenu de leur taille et/ou de leur spécificité ont des prêts de durée atteignant 36 et 60 mois. La taille des crédits est généralement fonction de la nature du crédit et varie entre 10 000 et 3 000 000 de FCFA.

Les garanties exigées par les IMF sont variables : épargne bloquée, groupe de caution solidaire, biens en garantie, aval d'un tiers, parrainage etc. Les taux d'intérêts nominaux affichés varient entre 10 et 24%.

I.4.5.3. Les produits de micro-assurance santé

Ils couvrent les soins primaires et quelques soins hospitaliers (difficilement accessible par la majorité). La MAS cible les exclus de la protection sociale et ses produits sont

généralement offerts par les mutuelles de santé et autres organismes privés. L'assurance santé s'appuie sur l'intervention d'un fournisseur externe de soins de santé. Dans le souci de répondre au besoin de protection des pauvres, les IMF mettent en place des produits de protection de leur clientèle.

I.4.5.4. Les services non financiers

On désigne par services non financiers, toutes les prestations des IMF pour accompagner le client et renforcer sa capacité à tirer profit des services financiers : ce sont des services d'appui au développement de son entreprise (formation technique, marketing ou gestion) ; des services sociaux (éducation, santé, nutrition ou alphabétisation). Pour BOYE et al. (2006), ces services non financiers ont trois raisons :

- les services sociaux entrent dans la mission globale de la lutte contre la pauvreté que partage une majorité des IMF ;
- ils peuvent contribuer à satisfaire les clients et par là les fidéliser ;
- ils réduisent le risque de non remboursement des microcrédits en diminuant la vulnérabilité des clients dans le cas des services sociaux, et en renforçant leurs capacités de gestion dans le cas des services d'appui au management.

En relation avec certains de ces produits ci-dessus cités, les IMF offrent des services bancaires tels que la réception et la domiciliation des salaires, la certification des comptes, des services de transfert.

I.4.6. Diagnostic du secteur de la microfinance au Burkina Faso

Un diagnostic du secteur microfinancier fait ressortir un certain nombre d'atouts et d'opportunités mais aussi des faiblesses et des menaces. Le diagnostic se résume dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : diagnostic du secteur de la microfinance au Burkina Faso

<p><u>FORCES</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une capacité à atteindre les populations pauvres ; -une bancarisation des milieux ruraux ; -une capacité de création d'emplois directs et indirects ; -une dynamique de diversification de la clientèle et des produits dans l'optique de la viabilité financière ; -un secteur de plus en plus normé du fait de l'application de la réglementation ; 	<p><u>FAIBLESSES</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la non couverture de certaines zones ; -des insuffisances dans la gouvernance des IMF ; -des ressources humaines insuffisantes en quantité et en qualité ; -une obsolescence des outils de gestion par rapport à la complexité des opérations financières ; -des insuffisances dans le système de gestion et d'information ; -une absence de mesures d'accompagnement de la part de l'Etat ; -une absence de vision stratégique de la part des IMF (plans d'affaires) ; -un déficit d'information et une insuffisance de transparence sur le secteur.
<p><u>OPPORTUNITES</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une volonté et un intérêt de la part des autorités vis-à-vis du secteur ; -l'existence d'un marché potentiel caractérisé par un développement des activités des PME/PMI, du secteur informel et des besoins domestiques ; -un intérêt des partenaires au développement à accompagner le secteur. 	<p><u>MENACES</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> -la multiplication des projets et ONG qui n'ont pas une vision de rentabilité, de même que les fonds octroyant des crédits de type commercial peuvent créer des distorsions au niveau du secteur ; -l'entrée des banques dans la microfinance constitue également une menace.

Source : document de stratégie nationale de microfinance, 2005

Ce tableau montre que le secteur de la microfinance au Burkina Faso évolue dans un environnement concurrentiel mais prometteur au regard des opportunités qui s'offrent à ce secteur.

I.4.7.Politique et stratégie pour le développement du secteur de la microfinance

Une stratégie nationale de la microfinance a été adoptée le 30 novembre 2005 par le Ministère des Finances et du Budget. Elle se fonde :

- Sur la volonté de l'Etat de faire de la microfinance un outil de lutte contre la pauvreté ;
- Sur la nécessaire harmonisation de l'intervention des IMF avec les différentes stratégies de développement en cours ;
- Sur la nécessité de créer un environnement favorable au développement de la microfinance.

L'objectif global de cette stratégie est d'améliorer l'accès de la majorité en quantité et en qualité aux produits financiers en professionnalisant et en organisant le secteur d'une part et en l'articulant au secteur financier national d'autre part à l'horizon 2015. A cet effet, un plan d'action de mise en œuvre 2006-2010 de cette stratégie nationale a été adopté le 19 juillet 2006 et qui est axé sur cinq (05) orientations stratégiques :

- L'amélioration du cadre socio-économique, légal, réglementaire et fiscal ;
- Le renforcement des capacités des IMF ;
- Le développement et la diversification des produits et /ou services financiers ;
- Le renforcement du cadre institutionnel ;
- L'amélioration de l'information sur le secteur de la microfinance.

Pour le gouvernement burkinabè, la microfinance est un important levier national de réduction de la pauvreté tout en consolidant fortement l'économie domestique. Elle doit être un outil de lutte contre la pauvreté, lequel outil est viable, durable, diversifié tant sur le plan institutionnel que sur le plan de l'offre de produits et de services. Elle s'opère dans un environnement socio-économique légal, réglementaire et fiscal favorable à son développement.

La mission du secteur selon le gouvernement est d'offrir de façon permanente des services financiers et non financiers (informations, sensibilisation, suivi-conseils et formation) diversifiés et adaptés aux besoins du plus grand nombre et en particulier aux catégories sociales n'ayant pas accès aux services bancaires. La mise en œuvre de cette stratégie se fonde sur les principes suivants : l'équité ; l'éthique ; la transparence ; la protection des actifs et des clients

Conclusion

Dans ce chapitre, il a d'abord été question des différentes approches de la microfinance, ses caractéristiques, son importance. Ainsi, la microfinance est apparue comme un outil promoteur de développement accepté comme un instrument indispensable dans le combat visant la réduction de la pauvreté. Ensuite, nous avons abordé l'environnement du secteur de la microfinance au Burkina Faso. A ce niveau, il ressort que le secteur est sous les feux de projecteurs au niveau national où on assiste à une multiplication de ces institutions. Toutefois, il ressort que les IMF ne remplissent plus leur mission originale qui est d'aider les plus démunis à financer leurs microprojets au détriment d'un souci excessif de la recherche de profit. Cette situation nous interroge sur la question de la performance sociale des IMF.

CHAPITRE II : Problématique de la performance sociale des IMF

Les IMF ont à la fois une vocation sociale et une vocation financière. Il paraît important de porter une attention particulière sur la façon dont ces institutions satisfont leurs clientèles tout en restant financièrement pérennes. Le contexte général pose en effet beaucoup d'interrogations au sujet de l'évolution de la microfinance : la vraie contribution des IMF à un ensemble d'objectifs sociaux tels que la lutte contre la pauvreté, la réduction des inégalités, etc. qui sont des sujets à débattre. Les besoins pour les bailleurs de fonds, des investisseurs ainsi que des intervenants dans ce secteur d'identifier la capacité des IMF à atteindre des objectifs sociaux ont poussé à mesurer la performance sociale de ces institutions.

A travers ce chapitre, nous allons d'abord définir la performance sociale et présenter le contexte dans lequel les mesures de la performance sociale des IMF sont apparues. Ensuite, nous présenterons les différentes approches de la performance sociale et ses avantages. Enfin nous ferons ressortir quelques outils de mesure de la performance sociale.

II-1. Définitions de la performance sociale

Plusieurs auteurs ont donné leur définition de la performance sociale. Selon Donna WOOD, « *la performance sociale est une configuration des principes de responsabilité sociale, de processus de réponse sociale, de politiques, de programmes et de résultats observables* ». (WOOD, 1991 :693).

D'autres chercheurs sur la thématique microfinance comme AUDRAN J. (2008) définit la performance sociale comme une mise en pratique efficace de la mission sociale d'une IMF en accord avec des valeurs sociales acceptées. La performance sociale consiste donc à mettre en œuvre de façon efficace la mission sociale d'une organisation et ce, en accord avec certaines valeurs sociales généralement reconnues (l'amélioration de la vie des clients pauvres et exclus et de leurs familles ainsi que l'élargissement de la gamme d'opportunités socio-économiques des communautés). Elle ne concerne donc pas juste les résultats mais aussi les actions et les mesures correctives prises pour atteindre ces résultats. Par ailleurs, elle fait essentiellement référence aux bénéficiaires des services de microfinance (les clients finaux) mais s'étend aussi à d'autres parties prenantes telles que les salariés, les investisseurs et bailleurs de fonds, le personnel, les communautés et l'environnement

Le Groupe de travail sur la performance sociale, CGAP(2003) est également arrivé à un consensus sur la définition suivante : « *la performance sociale est la traduction effective dans la pratique des objectifs sociaux d'une institution, conformément aux valeurs sociales reconnues* ». Ces objectifs sont notamment de servir durablement un nombre croissant de pauvres et d'exclus, d'améliorer la qualité et l'adéquation des services financiers, d'améliorer la situation économique et sociale des clients et de garantir la responsabilité sociale envers les clients, les employés et la communauté servie.

II-2.Contexte de la performance sociale du secteur de la microfinance

Le secteur de la microfinance est dans une étape décisive. Certaines IMF ont démontré leur capacité à offrir des services financiers diversifiés et adaptés à une population exclue des systèmes bancaires traditionnels (FORESTIER, 2005). Elles ont conçu des types de garanties non traditionnelles et développé des systèmes basés sur la solidarité, la proximité et la participation pour accroître la confiance et diminuer les barrières informationnelles et sociales entre les clients et l'institution.

Les institutions de microfinance cherchent à rendre l'accès aux services financiers, aux populations pauvres de façon profitable en appliquant des techniques et règles de plus en plus semblables à la finance classique. Par conséquent, l'évolution de la microfinance vers la « commercialisation » présente le risque de la dévier de sa mission de base où les investisseurs pourront se tourner vers les banques commerciales considérées plus professionnelles, plus fiables et capables d'atteindre un grand public. Ceci serait préjudiciable aux institutions qui cherchent toujours à atteindre une mission sociale et qui, jusqu'à présent avaient été la source des innovations dans le secteur. Ainsi, trois principales raisons ont été évoquées pour favoriser les mesures des performances sociales menées par les chercheurs et les praticiens, de la fin des années 90 à nos jours (JEANNIN & SANGARE, 2008) :

Premièrement, le mouvement étant en marche depuis la fin des années 1970, et au vu de l'ampleur qu'il a eu dans le monde entier, le temps était au bilan pour juger de la capacité de la microfinance à atteindre son objectif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion financière. C'était un moyen de confirmer ou non la portée de l'alternative qu'elle représentait par rapport à d'autres politiques ayant eu le même objectif.

La seconde raison est liée à la difficulté que les institutions de microfinance ont eu à trouver des financements nécessaires pour faire face à l'évolution de leur activité dans les

années 1990. N'étant pas autorisés à collecter les dépôts des non clients (car n'ayant pas pour la plupart le statut de banque), la seule issue s'offrant à ces « microbanquiers » était de recourir à des financements publics ou privés, subventions ou prêts. Cependant, une nouvelle source de financement apparaît également à cette période, les fonds apportés par les investisseurs socialement responsables. Dès 1972, Moskowitz, un des initiateurs des fonds socialement responsables montre qu'un nombre croissant d'investisseurs font intervenir des critères sociaux dans leur décision d'investissement. Ces derniers, prônant des valeurs autres qu'économiques (sociales notamment), sont en plein développement depuis quelques années. Des fonds communs de placement éthiques aux produits d'épargne solidaire, en passant par les participations dans les entreprises socialement responsables, ce marché a pris une telle place qu'il est impossible aujourd'hui pour les intermédiaires financiers de ne pas y prêter une attention particulière. Ils représentent également une opportunité pour les IMF à la recherche de financement. Les IMF rentrent donc dans le créneau de ces investisseurs par leurs objectifs sociaux certes, mais il leur faut prouver effectivement que c'est le cas en démontrant les impacts sociaux et économiques de leurs activités sur les populations ciblées. L'évaluation des impacts sociaux apparaît ainsi comme un moyen de rendre compte de la performance économique et sociale, afin d'attirer les subventions publiques ou les financements privés.

Enfin, la troisième raison de loin la plus évoquée aujourd'hui pour justifier l'évaluation de la performance sociale, est la volonté d'améliorer les services aux clients. L'analyse de la performance sociale s'oriente ainsi vers les clients pour mieux comprendre leurs besoins en vue de leur offrir des services mieux adaptés. Les études orientées par cet objectif sont celles qui obtiennent le plus grand consensus car elles intéressent aussi bien les bailleurs de fonds que les IMF et leurs clients. Evaluer la performance sociale de la microfinance est certes plus facile dans les discours que dans les faits. Cette difficulté est encore plus évidente quand on constate qu'il n'existe pas d'études largement acceptées. Cela ne doit pourtant pas faire oublier les avancées accomplies dans la réalisation des études des années 1990 à nos jours.

Au regard de ces raisons évoquées, les promoteurs de la finance équitable s'efforcent d'améliorer, d'obtenir la reconnaissance et d'identifier leurs actions qu'ils considèrent capables de concilier les objectifs sociaux et financiers. Les inquiétudes se sont aussi faites sentir au niveau de la communauté des bailleurs, préoccupés par les effets de la microfinance du moment que les fonds publics sont engagés pour soutenir sa croissance.

II-3.Approches de la performance sociale

La mesure de la performance sociale consiste à comprendre et à évaluer les moyens mis en œuvre par les IMF et leur efficacité pour atteindre les objectifs sociaux qu'elles se sont fixées. Elle repose essentiellement sur des informations internes à l'IMF (principes et textes fondateurs, mode d'action et plan d'affaires, système d'information et de gestion, etc.). Mesurer la performance sociale en microfinance est indispensable pour toute IMF orientée vers la responsabilité sociale (LAPENU, 2005). De même, avec les objectifs de rentabilité financière, la réussite des objectifs de développement n'est pas automatique. Une IMF a besoin d'une stratégie délibérée, des politiques en place et de l'information spécifique à suivre pour mieux répondre aux besoins de ses clients. Dans ce cadre des mesures de performances sociales, un certain nombre d'initiatives ont vu le jour. Cependant, deux approches peuvent être distinguées : une approche centrée sur l'analyse d'impact envers les clients ; une approche centrée sur l'analyse des procédures suivies par l'institution pour réaliser ses objectifs sociaux (Lapenu et al, 2004).

II.3.1.L'approche centrée sur l'analyse d'impact envers les clients.

L'approche par l'impact sur les clients consiste à évaluer les performances sociales des IMF en termes de réalisations en faveur de leurs objectifs sociaux. Aujourd'hui, les institutions de microfinance veulent et doivent montrer qu'elles sont non seulement viables, mais aussi qu'elles ont une réelle utilité sociale envers sa cible. C'est dans cette perspective que les bailleurs de fonds se sont engagés à poursuivre la réalisation des Objectifs de Développement du Millénaire.

Ainsi, Freedom From Hunger (FFH) se concentre sur les progrès en termes de santé et de nutrition pour les enfants des clients de ses partenaires. L'outil utilisé cherche à démontrer le retour sur investissement pour ceux qui financent les IMF. Le Consultive Group to Assist the Poor (CGAP) cherche à développer des indicateurs d'impact qui pourront évaluer les performances sociales des IMF selon cinq (5) dimensions principales des Objectifs de Développement du Millénaire :

- Proportion des clients en dessous du seuil de pauvreté ;
- Amélioration des conditions économiques des clients ;
- Augmentation de la présence à l'école des enfants et réduction de l'analphabétisme ;

- Amélioration de l'accès aux services de santé ;
- Progrès en termes de responsabilisation des femmes.

Le CGAP propose que les IMF puissent communiquer le niveau de pauvreté de leurs clients et l'impact des services financiers sur leur niveau de vie. Lorsqu'on touche aux questions d'impact, on reste cependant confronté aux questions d'attribution des effets et de mesure précise des champs étudiés : comment attribuer à l'IMF seule un meilleur accès à la santé des clients de l'IMF, une meilleure sécurité alimentaire ou une plus grande fréquentation scolaire des enfants ? La question se pose par rapport à l'impact sur la santé et l'éducation, et ne représente qu'un objectif indirect qui peut être atteint grâce aux bénéfices de services financiers.

II.3.2.L'approche centrée sur l'institution et les mécanismes mis en place

La fondation Argidius et un groupe de chercheurs européens ont travaillé en 2003 sur un cadre d'évaluation des réalisations sociales des institutions de microfinance. Le choix de l'équipe a été de définir un jeu d'indicateurs simples et facilement vérifiables qui puissent prendre en compte différentes dimensions des performances sociales liées à l'activité des IMF.

L'initiative sur les indicateurs de performance sociale (SPI) se concentre alors sur l'évaluation des intentions, des actions et des mesures correctives mises en place : l'IMF se donne-t-elle les moyens d'atteindre ses objectifs sociaux qu'elle s'est fixés ? Selon Cécile LAPENU (2003), quatre dimensions ont été retenues dans le cadre des mesures de la performance sociale :

- Ciblage des pauvres et des exclus ;
- Adaptation des produits et des services à la population cible ;
- Amélioration du capital social et du capital politique des clients ;
- Responsabilité sociale de l'institution.

II-4. Les avantages de la performance sociale

II-4.1. Pour les IMF

Les IMF poursuivent avant tout des objectifs économiques et sociaux en faveur de leurs clients et le renforcement de leurs performances sociales constitue avant tout l'un des

fondements de leurs activités. Mais cela peut représenter également un atout pour elles, favorisant la fidélisation des clients et les bons taux de remboursement. La valorisation des efforts des IMF dans ce sens peut constituer en outre un aspect important pour leur image (marketing et recherche de financement) jouant, dans un contexte de concurrence, pour leur différenciation et l'attraction d'investissements. Ainsi, pour bon nombre d'IMF, une idée majeure se dessine selon laquelle renforcer les performances sociales permet de s'assurer de la satisfaction et des bénéfices économiques et sociaux pour leurs clients tout en étant un moyen de renforcer de leurs propres performances financières. (Lapenu, 2009 in REVUE TIERS MONDE, n°197).

De nombreuses IMF, engagées dans une stratégie active de promotion de leurs objectifs sociaux, émettent l'hypothèse que sur de long terme, les performances sociales des IMF renforceront leur pérennité. Cette stratégie implique à court terme des coûts spécifiques pour l'IMF : formation des clients, animation des groupes, partage de l'information et volonté de transparence, apports de services non financiers, etc. Mais cette approche peut aussi générer des réductions de coûts à long terme (LAPENU, 2007). En effet, la transparence et la connaissance réciproque vont créer la confiance, renforcer les relations sur le long terme et ainsi fidéliser les clients et favoriser les remboursements.

L'analyse de la performance sociale permet donc aux institutions de microfinance de renforcer leur capacité et d'assurer leur pérennité. Elle aide les institutions dans leur mission et leur permet à la fois d'attirer des bailleurs de fonds et d'offrir des services et des produits adaptés à leurs membres. Les IMF dont l'objectif est de servir des couches sociales exclues des systèmes bancaires, se doivent de faire une évaluation de leur performance sociale pour une amélioration de leurs services au profit de cette population particulière mais aussi au profit de l'institution elle-même.

II-4.2. Pour les investisseurs et les bailleurs de fonds

L'investissement en microfinance, que ce soit en fonds propres, prêts et/ ou garanties, connaît un boom sans précédent du fait de l'intervention d'investisseurs à la fois publics et privés. L'utilité sociale demeure un argument essentiel pour les investisseurs. En effet, une étude de la Deutsche Bank selon Lapenu (2009) place « *la montée fulgurante des investissements à motivation sociale* » comme la première explication à la mise en place d'une niche d'investissement autour de la microfinance. Il apparaît alors intéressant de voir que les fonds d'investissement commencent à intégrer les dimensions des performances

sociales propres à la mission de la microfinance pour suivre le profil des clients, la qualité des services, l'impact des services (Lapenu et al, 2008). On assiste ainsi à un intérêt croissant de la part des investisseurs privés qui veulent connaître la plus-value sociale de leurs investissements.

Il existe alors un besoin et une demande pour une évaluation qui permette aux financeurs de la microfinance de valoriser, outre la rentabilité, leur contribution à la consolidation d'un secteur viable et socialement performant.

II-4.3. Pour les clients

Les objectifs sociaux des IMF peuvent avoir des conséquences positives sur les clients et la communauté. Ils peuvent permettre de cibler une population exclue, de renforcer le capital social des bénéficiaires à travers la création et le renforcement de liens communautaires, le renforcement des capacités individuelles qui correspond à un gain de confiance en soi, à la prise de nouvelles responsabilités, à la reconnaissance des autres, etc. Savoir mesurer ces bénéfices et les prendre en compte permettrait de les valoriser et de mieux faire reconnaître le travail des IMF. Il s'agit également d'aider les IMF à renforcer leurs stratégies sociales et d'éviter les « dérives » de mission qui peuvent être observées sous la pression des performances financières à court terme.

II-5. Performance sociale et performance financière

L'objectif des IMF est d'atteindre la meilleure performance possible, ce qui peut être réalisé lorsqu'elles parviennent à concilier deux exigences : la performance sociale en réduisant la pauvreté et la performance financière en assurant une rentabilité pérenne. Cependant, ces deux exigences suscitent un arbitrage entre deux courants de pensée : les *Welfaristes* et les *Institutionnalistes* (Philippe ADAIR et Imène BERGUIGA, 2010).

Les *Welfaristes* font valoir l'exigence sociale de ciblage des plus pauvres et d'amélioration de leurs conditions de vie. Ils se fondent sur la théorie de responsabilité sociale vis-à-vis de la clientèle afin de répondre à ses attentes. Cette école de pensée évalue la performance de l'IMF du point de vue du client à travers la portée sociale et l'analyse d'impact. Elle cible les plus pauvres dont les revenus sont à 50% inférieurs au seuil de pauvreté (1 dollar/jour) et vise à améliorer leurs conditions de vie. Bien qu'elle insiste sur la gestion rationnelle des ressources et n'exclue pas que les IMF puissent mener une activité

rentable au terme d'une période de 5 à 12 ans, cette approche prône une offre de services financiers à des taux d'intérêt faible et un large recours aux subventions.

Quant aux *institutionnalistes*, ils défendent l'exigence économique de la rentabilité et de la viabilité de l'institution. Ils évaluent la performance du point de vue de l'institution en ciblant une clientèle de ménages pauvres et en visant la pérennité financière de l'IMF. Les *Institutionnalistes* considèrent l'autonomie financière comme un critère qui remplit au mieux la mission sociale.

Au regard de ces deux courants de pensée évoquées, l'approche *welfariste* est confrontée au problème de viabilité et de pérennité induit par les subventions, la faiblesse des taux de remboursement et l'augmentation des coûts de fonctionnement. L'approche *institutionnaliste* privilégie une clientèle de microentrepreneurs très proches de la ligne de pauvreté (2dollars/jour) auxquels sont appliqués des taux d'intérêt assez élevés pour assurer l'autonomie financière des IMF. Toutefois, il faut reconnaître que toute IMF qui se veut être socialement responsable doit s'engager vers une viabilité financière afin de servir le maximum de personnes pauvres et de ce fait, améliorer leurs conditions de vie. A ce propos, Imène BERGUIGA conclut que la performance sociale que l'IMF vise ne servirait à rien si elle n'est pas performante financièrement au risque de tomber en faillite. Il est donc nécessaire, pour assurer la pérennité de l'IMF, d'avoir une complémentarité entre la performance sociale et la performance financière.

II-6. Quelques outils d'analyse de la performance sociale

Plusieurs outils d'analyse ont été élaborés pour mesurer la performance sociale des institutions de microfinance parmi lesquels nous pouvons retenir :

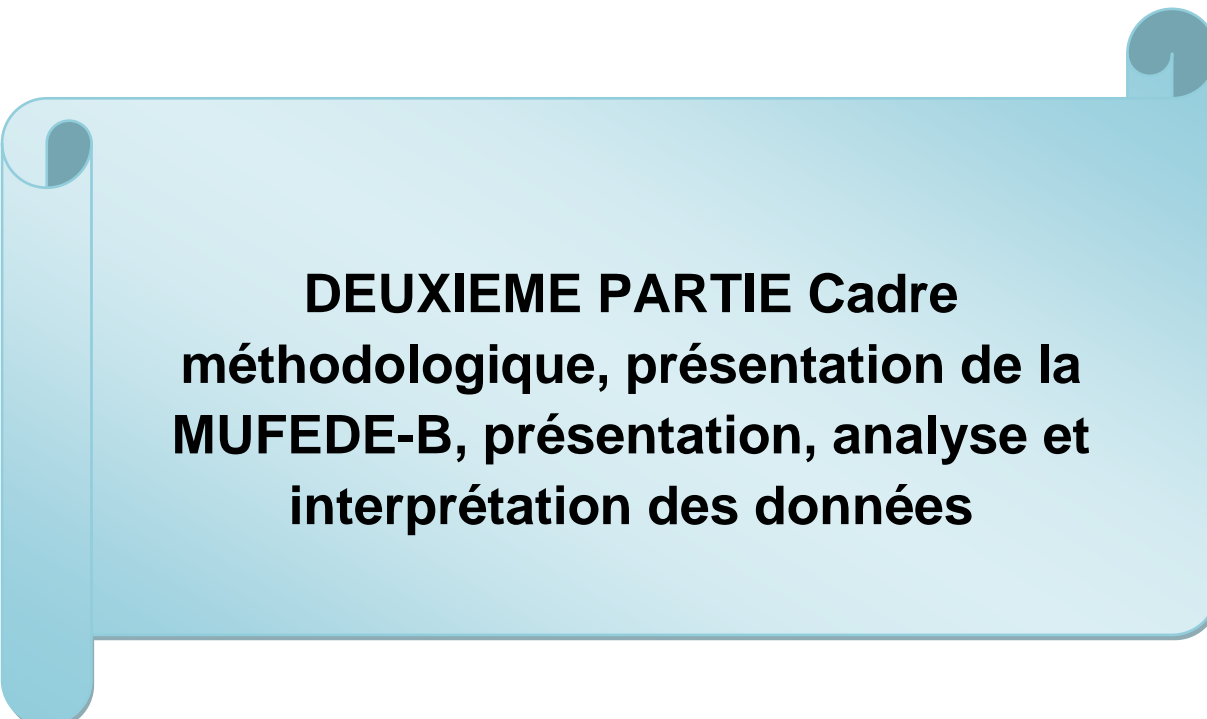
- **Social Performance Indicators (SPI-CERISE)** : cet outil évalue la performance sociale des institutions en examinant leurs intentions, actions ainsi que les résultats produits. L'analyse des systèmes internes et des processus organisationnels permet de savoir si les institutions ont les moyens d'atteindre leurs objectifs sociaux. Il est fondé sur quatre dimensions à savoir le ciblage des pauvres, l'adaptation des services et des produits, l'amélioration du capital social et politique ainsi que la responsabilité sociale de l'institution. (source : www.cerise-microfinance.org).

- **Quality Auditing Tool for Managing Performance (QAT)** : cet outil a été conçu pour analyser et améliorer l'efficacité du processus de gestion afin d'aligner la mission d'une institution à ses objectifs de performance sociale.
- **Action Social Tool : Social** : l'outil se fonde sur l'exploitation des données existantes et après une analyse, il effectue une comparaison avec des données d'enquêtes nationales auprès des ménages. L'idée de base est de mesurer le niveau de pauvreté absolue des clients par rapport au reste de la population. L'outil utilise des seuils de pauvreté nationaux et internationaux. (source : lamicrofinance.org).
- **Planet Rating- Social Rating** : cet outil donne une opinion sur l'impact social d'une IMF au moment présent et dans le futur. Il part sur l'analyse de gestion de la performance sociale d'une institution avec une concentration sur l'intégration des objectifs sociaux dans le plan d'action et la qualité des services envers les clients.
- **Poverty Assessment Tool (PAT)** : il cherche à répondre à la question de savoir qui sont les clients de l'IMF, leur niveau de vie comparée aux non clients. Cet outil se base sur les variables comme la structure familiale, l'alimentation, la maison et les autres biens et prend en compte différentes dimensions de la pauvreté.
- **SEEP/ AIMS (Assessing the Impact of Microenterprise Services)** : il se concentre à l'évaluation d'impact au niveau des clients. Il se fonde sur cinq analyses importantes à savoir l'enquête d'impact, l'enquête sur l'abandon des clients, l'évaluation de l'utilisation des crédits, d'épargne et profits générés, les interviews sur le niveau de satisfaction des clients et leur pouvoir de participation.
- **INAFI Social Impact Measurement (SIM)** : cet outil mesure le changement du niveau de vie des clients qui résulte des activités d'une IMF. Il part des indicateurs sociaux importants connus. L'avantage est qu'il fait une enquête sur un nombre important de clients (25 millions) et sur une échelle géographique.

Conclusion

Les mesures de performances sociales sont à un stade embryonnaire dans le secteur de la microfinance. Dans ce chapitre, il est ressorti que la performance sociale est une nécessité aussi bien pour les financeurs soucieux des effets sociaux et économiques de leur investissement, que pour les praticiens et les analystes voulant prouver que la microfinance est un outil efficace pour la lutte contre la pauvreté et les différentes formes d'exclusion. Pour prouver cette efficacité, des outils ont été conçus pour mesurer la performance sociale des IMF.

Les outils d'évaluation des performances financières se sont construits sur une dizaine d'années et sont encore en cours de validation. La démarche sera aussi sans doute longue pour les mesures des performances sociales avant d'obtenir un consensus dans le secteur de la microfinance sur l'utilité et la validité de ses approches.



**DEUXIEME PARTIE Cadre
méthodologique, présentation de la
MUFEDE-B, présentation, analyse et
interprétation des données**

CHAPITRE III : CADRE METHODOLOGIQUE ET PRESENTATION DE LA MUFEDE-B

Dans ce chapitre, nous allons d'abord montrer la démarche que nous avons abordée pour la collecte des informations sur le terrain et l'analyse des données en précisant le choix de l'outil d'analyse, de l'échantillonnage, de l'échantillon ainsi que le choix de la méthode d'analyse des données. Ensuite, nous présenterons l'institution qui a été notre cadre d'étude à savoir la MUFEDE-B.

III.1. Démarche de l'étude

Notre travail s'est basé à la fois sur l'approche centrée sur l'institution ainsi que celle basée sur l'analyse d'impact sur les clients. Ainsi, nous nous sommes focalisés sur quatre dimensions d'analyse de la performance sociale qui sont :

- La mission sociale de la MUFEDE-B : elle concerne les objectifs sociaux visés par la MUFEDE-B et la stratégie sociale mise en place pour atteindre ces objectifs.
- L'adaptation des produits de la MUFEDE-B à la clientèle : elle concerne l'appréciation des clients sur les produits d'épargne et de crédit de la MUFEDE-B.
- L'impact socioéconomique du crédit sur les clients
- L'impact sur le capital social et politique des clients.

Le choix de ces dimensions se justifie par le fait que nous retrouvons ces dimensions dans l'une ou l'autre approche évoquées dans le chapitre précédent portant sur la performance sociale.

Pour cette étude, nous n'avons pas procédé à des tests d'hypothèses mais nous avons essayé de répondre à nos questions de recherche.

III.2. Identification des variables

Les variables ci-dessous citées ont été utilisées afin de délimiter notre étude car il ne s'agit pas des seules variables permettant d'analyser la performance sociale des IMF mais elles sont les plus utilisées. Elles ont servi pour la collecte des données et l'interprétation de nos résultats.

- **Les variables liées au profil socioéconomique des sociétaires :** elles ont permis d'identifier la cible de la MUFEBE-B selon la catégorie d'âge, la profession, le sexe, le niveau d'instruction.
- **Les variables liées à l'appréciation/ satisfaction des clients :** elles ont permis de mesurer la performance de l'institution vis-à-vis de sa clientèle. Ces variables portent sur l'appréciation des produits d'épargne (DAV et Doni Doni), l'appréciation du crédit (montant des prêts, la garantie, le taux d'intérêt, l'échéance de remboursement, la durée du traitement des dossiers de prêt).
- Les variables liées à l'impact/conséquences des produits de la MUFEBE sur la clientèle : elles ont permis d'évaluer l'impact sur le revenu et sur les conditions de vie (amélioration de l'accès à l'éducation, l'accès aux soins, l'amélioration des conditions d'habitat et de l'alimentation) des clients.

III.3.Choix et justification des outils

Nous avons utilisé dans notre étude le questionnaire en nous inspirant du questionnaire de l'outil SPI (Social Performance Indicator). Le questionnaire a permis de collecter les données sur l'adaptation des produits de la MUFEBE-B à sa clientèle et sur l'impact socio-économique du crédit sur les sociétaires.

Un guide d'entretien a également été utilisé pour les entretiens exploratoires. La revue documentaire a servi à décrire les mécanismes mis en place par la MUFEBE-B dans l'atteinte de ses objectifs.

III.4.Echantillon

La MUFEBE-B Ouaga compte quatre points de services à savoir Nabi Yaar, le grand marché, la Cité An II plus le Siège social. La MUFEBE-B au 31/12/2012 compte 25 588 membres. Mais nous n'avons pas de données concernant le nombre exact des membres de Ouagadougou. Pour cela, nous avons procédé à un échantillonnage aléatoire par grappe pour la constitution de notre échantillon. Ainsi chaque point de service a été considéré comme une grappe au sein duquel nous avons choisi un échantillon aléatoire des clients femmes et des clients hommes pour enquêter. Quant au nombre des clients à enquêter, nous avons enquêté 70 membres compte tenu du temps et surtout de nos moyens dont 44 hommes (soit 62,86%) et 26 femmes (soit 37,14%).

III.5.Traitement des données

Pour le traitement des données, nous avons utilisé l'outil de statistique descriptive Excel. L'analyse s'est faite à travers les variables / indicateurs que nous avons définis dans le questionnaire, l'analyse étant destinée à donner une réponse à notre question de recherche. Les résultats ont été présentés graphiquement et interprétés à la suite.

III.6 Difficultés et limites de l'étude

Au cours de notre étude sur la performance sociale de la MUFEDE-B, nous avons rencontré des difficultés. La première difficulté est liée à l'intérêt que les clients accordent à notre étude. En effet, les membres ne voient en quoi notre étude peut leur apporter quelque chose. Pour cela, il arrivait souvent qu'ils refusent de répondre à nos questions. La seconde difficulté est la réticence des enquêtés face à certaines questions comme la déclaration de leur revenu.

Comme toute recherche, il est difficile de prétendre que notre étude ne présente pas de limites. Pour apprécier la performance sociale réelle de la MUFEDE-B, l'étude aurait pu prendre en compte les agences des autres provinces car l'impact peut varier selon les régions. Aussi, l'échantillon aurait pu aller au-delà de ce que nous avons dans notre étude. Mais compte tenu de nos moyens, nous nous sommes limités à la ville de Ouagadougou avec un échantillon de 70 enquêtés.

III.7.Présentation de la Mutualité Femmes et Développement du Burkina (MUFEDE-B)

Coopérative d'épargne et de crédit, créée en 1996 par les femmes déflatées de la Banque Nationale de Développement, la MUFEDE-B est agréée suivant l'arrêté n° 96-105/MEF/SG/DGTCP/DT du 29 Juillet 1996 et régie par la loi 59/94/ADP du 15 Décembre 1994 portant réglementation des institutions mutualistes et enregistrée sous le n° A1396003/MEF/DGTCP. Son siège se trouve à Ouagadougou.

III.7.1. Mission et objectifs de la MUFEDE-B

La MUFEDE-B s'est donnée comme mission principale l'appui à l'émergence et au développement socio-économique de ses membres par l'appui à la création d'activités

génératrices de revenus. Cette mission se caractérise par la mise en disposition de financements, le suivi et l'appui conseil.

L'appui de la MUFEBE-B vise comme objectif principal le développement de ses membres en vue de :

- Collecter l'épargne de ses membres et leur consentir le crédit ;
- Favoriser la solidarité et la coopération entre ses membres ;
- Promouvoir l'éducation socio-économique de ses membres ;
- Renforcer et développer les activités génératrices de ses membres ;
- Promouvoir les mutuelles de santé ;
- Intervenir dans les différentes activités des associations et groupements villageois et du monde rural.

La MUFEBE a pour ambition de devenir un réseau fort, indépendant et financièrement autonome, intégrant le système financier et assurant une couverture satisfaisante et durable de la demande de services financiers (épargne et crédit) de ses membres.

III.7.2.Produits et services de la MUFEBE-B

Les produits de la MUFEBE sont :

- Dépôt à vue (DAV) : c'est l'épargne de prévoyance avec des possibilités de retrait à tout moment.
- Epargne Doni Doni : il s'apparente au système traditionnel de tontine. C'est un dépôt journalier sur une période de 31 jours avec un retrait unique.
- Dépôt à Terme (DAT) : c'est l'épargne bloquée qui est rémunérée au taux de 4% l'an.
- Domiciliation des salaires des fonctionnaires et des employés ;
- Crédit individuel : c'est le crédit mis à la disposition des membres ;
- Crédit associatif : c'est le crédit mis à la disposition des groupes solidaires ;
- Crédit Doni Doni : c'est le crédit mis à la disposition des membres de l'épargne Doni Doni ;
- Transfert d'argent (Western Union) : envoi et réception ;
- Assurance santé : elle permet aux membres qui ont souscrit aux produits de bénéficier d'une prise en charge santé.
- Conseil, formation et sensibilisation pour la promotion de l'éducation économique et sociale des membres.

III.7.3. Zones d'intervention de la MUFEBE-B

La MUFEBE-B intervient dans cinq (05) provinces du Burkina Faso. Les provinces desservies sont Bam (Kongoussi), Kadiogo (Ouagadougou), Boulkiemdé (Koudougou), Nahouri (Pô), Nayala (Toma). Son siège se trouve à Ouagadougou. Elle a des points de services dans la ville de Ouagadougou tels que Toécé yaar, Pissy yaar, le Grand marché, Nabi yaar, le marché de la Cité An II, le marché de Zaabr Daaga.

III.7.4. Structure organisationnelle de la MUFEBE-B

La MUFEBE-B, pour atteindre ses objectifs, a mis en place un organe de gestion chargé de piloter ses différentes activités qui sont : l'Assemblée Générale, le Conseil d'Administration, le Comité de Crédit, le Comité de Surveillance.

III.7.4.1. L'Assemblée Générale (AG)

Elle est l'instance suprême de la MUFEBE-B. Elle est constituée de l'ensemble des membres convoqués et réunis à cette fin. Elle est chargée d'élire et renouveler les membres des organes de la structure, d'adopter et modifier les statuts et règlement intérieur, prendre connaissance du budget et adopter le projet de budget, d'approuver le rapport annuel, définir la politique d'épargne et de crédit, etc.

III.7.4.2. Le Conseil d'Administration (CA)

Il a pour mission d'assurer la surveillance et la régularité des opérations de l'institution. Il est chargé de planifier les activités de la MUFEBE, d'établir le budget annuel et produire le rapport annuel, autoriser les dépenses, autoriser, si nécessaire, les opérations d'investissements et de placement de fonds, cultiver et maintenir des relations de travail entre le personnel de la MUFEBE et les différents comités, etc.

III.7.4.3. Le Comité de Crédit (CC)

Le comité de crédit a la responsabilité de gérer la distribution du crédit conformément aux politiques et procédures définies en la matière. Il a comme tâches d'approuver toute demande de crédit, d'assister les agents de crédit pour le recouvrement des prêts, de participer à la

révision des politiques de crédits, produire des rapports trimestriels au C.A. (crédits accordés dans la période, qualité du portefeuille), etc.

III.7.4.4. Le Comité de Surveillance (CS)

Cet organe de contrôle est chargé de la surveillance de la régularité des opérations de la caisse et du contrôle de sa gestion. Ce comité est chargé de vérifier les opérations comptables, financières et de sécurité de la MUFEBE, recevoir et traiter les plaintes des membres, vérifier les procès-verbaux des différents organes, proposer la suspension d'un employé de ses fonctions ou d'un dirigeant en cas de nécessité, vérifier la conformité de la MUFEBE avec les instructions de la loi et son décret d'application, etc.

III.7.5. Les conditions d'adhésion à la MUFEBE-B

L'adhésion à la MUFEBE-B est libre et est subordonnée au remplissage d'un certain nombre de conditions.

III.7.5.1. L'ouverture d'un compte de Dépôt à Vue (DAV)

III.7.5.1.1. Pour les personnes physiques.

Les personnes physiques désirant ouvrir un compte d'épargne à la MUFEBE doivent remplir les conditions suivantes :

- Se munir d'une pièce d'identité (CNIB, Passeport, Extrait d'acte de naissance, etc.) ;
- Remplir et signer une fiche d'adhésion ;
- Fournir deux (02) photos d'identité ;
- S'acquitter des frais d'adhésion s'élevant à deux milles francs (2000FCFA) ;
- Participer à la part sociale à la hauteur de 1000FCFA ;
- Versement initial minimum de mille francs (1000FCFA) ;
- Habiter ou avoir son activité dans la zone d'intervention de la structure.

III.7.5.1.2. Pour les personnes morales

La MUFEBE-B demande aux personnes morales qui souhaiteraient ouvrir un compte d'épargne de remplir les conditions suivantes :

- Remplir une fiche d'adhésion ;
- Fournir une copie des statuts de la société, groupement ou association ;

- Frais d'adhésion à deux mille francs (2000FCFA) ;
- Souscrire à une part sociale de cinq mille francs (5000F) ;
- Faire un versement initial de mille francs (1000F) ;
- Fournir deux (02) photos d'identité des mandataires ;
- Habiter ou exercer une activité dans la zone d'intervention.

Pour les frais de tenue de compte DAV, la MUFEBE-B prélève 100F à la fin de chaque mois soit 1200F dans l'année.

III.7.5.2. L'adhésion à l'épargne Doni Doni

L'épargne Doni Doni est un produit d'épargne qui permet aux adhérents de s'engager à épargner quotidiennement une somme définie à l'avance sur une période de trente et un (31) jours. Le minimum d'épargne est de deux cent cinquante (250) FCFA et à la fin de la période contractante, le total de trente (30) jours est restitué au client et la cotisation du trente unième jour reste pour le compte de la MUFEBE-B.

Pour souscrire à la carte Doni Doni, le déposant doit remplir les conditions suivantes :

- Payer une somme de cinq cent francs (500F) ;
- Remplir et signer le contrat d'adhésion en double exemplaire ;
- Le montant de cotisation doit être égale au moins à 250F par jour ;
- La copie de la pièce d'identité ;
- Habiter ou exercer une activité dans la zone d'intervention ;
- Les versements sont obligatoires et les retraits ne sont pas autorisés avant l'échéance du contrat ;
- La durée du contrat est d'un mois et le membre a l'obligation de la respecter ;
- Au terme du contrat, le sociétaire attend 24 heures pour son règlement ; il perçoit le total cotisé après déduction des frais de gestion fixés à une cotisation journalière du membre

En cas du non respect du contrat, la MUFEBE s'engage à rompre le contrat en retenant 20% sur le montant cotisé.

III.7.5.3. L'ouverture d'un compte de Dépôt à Terme (DAT)

Pour le compte DAT, le client s'engage à effectuer un versement unique d'une somme donnée pour une durée déterminée. Un client ayant un compte DAV peut ouvrir un compte DAT. Les conditions d'ouverture sont les suivantes :

- Frais d'ouverture de compte à 1000FCFA ;
- Durée du contrat DAT : 3 mois, 6 mois ; 12 mois ;
- Montant minimum : 50 000 FCFA ;
- Montant maximum : 500 000 FCFA ;
- Taux d'intérêt : 4% l'an.

III.7.5.4. L'ouverture d'un Compte à Terme (CAT)

Un client ayant un des comptes cités ci-dessus peut être titulaire d'un CAT. Le CAT est également un compte d'épargne à terme. Le membre effectue plusieurs versements de montants variables dans le but d'obtenir à terme un solde égal au montant souscrit. Au terme du contrat, un taux de 4% est appliqué au capital cotisé.

III.7.5.5. Les autres produits d'épargne

- *Le Plan Epargne Etude* : ce produit est un fond de prévoyance destiné à mobiliser des ressources auprès des parents désireux participer à l'instruction de leurs enfants. Ce produit comprend la Caisse scolaire et la Caisse étudiante. La Caisse scolaire fonctionne au sein des écoles primaires et permet aux enfants d'épargner facilement et de façon systématique. La Caisse étudiante est une mini caisse au lycée gérée et administrée par des élèves sous la supervision d'une animatrice. Ses services sont destinés aux élèves et leurs associations.

- *L'épargne mariage* : ce produit permet aux adhérents cotiser 15 000 F/ mois durant 36 mois pour faire face aux différentes charges liées au mariage sans s'endetter.

- *L'épargne évènement* : ce produit est mis à la disposition de tous les membres de la MUFEDE-B. il permet à ces derniers d'être à l'abri des surprises nées des évènements de la vie (décès, maladie, funérailles, etc.).

III.7.6. La politique de crédit de la MUFEDE-B

La MUFEDE-B accorde des crédits sur la base des principes règlementaires et des procédures mutualistes ou coopératives.

III.7.6.1. Les conditions d'accès au crédit

Pour accéder au crédit de la MUFEDE-B, il faut être membre ordinaire (souscrire au moins à une part sociale) et avoir épargné au moins depuis :

- Deux (02) mois pour les demandes de prêts inférieurs ou égales à 100.000FCFA ;
- Quatre (03) mois pour les demandes de prêts supérieurs à 100.000FCFA.

En plus de ces conditions, le sociétaire doit :

- Souscrire obligatoirement à l'assurance vie ;
- Avoir sur son compte un dépôt minimum de 20% du montant de crédit sollicité et être un majeur ou un mineur émancipé ;
- Mener une activité dans la zone d'intervention de la MUFEDE-B ;
- Être capable de rembourser le crédit dans le délai requis (02 à 36 mois) ;
- Remplir un formulaire de demande de crédit ;
- Être de bonne moralité
- N'avoir pas de crédit en cours ou en retard dans la caisse ou dans d'autres institutions financières
- N'avoir pas eu d'antécédents de crédits litigieux avec la caisse depuis au moins 12 mois
- Avoir effectué des transactions suffisantes dans son compte et que le solde de celui-ci soit créditeur.
- Présenter un projet ou une activité économique viable et rentable.
- Pour les groupements et associations, être dans la zone d'intervention de la structure, avoir une activité commune en plus des activités individuelles, avoir un récépissé de reconnaissance, être bien structuré, organisé et accepter de participer aux séances d'animation et de formation.

III.7.6.2. La demande de prêt

Pour obtenir un prêt à la MUFEDE-B, le demandeur doit formuler une demande contenant :

- Le montant du crédit demandé ;
- La profession ou l'activité envisagée ;
- Les biens et les dettes ;
- Une proposition d'échéance de remboursement ;
- La garantie fournie.

C'est le comité de crédit qui est chargé de délibérer, c'est-à-dire d'accepter ou de rejeter les demandes de prêts.

III.7.6.3. Les différents types de crédits de la MUFEDE-B

La MUFEDE-B octroie à ses membres divers types de crédit qui sont mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : types de crédits avec leur montant maximum

Type de crédit		Montant maximum
Financements des activités artisanales et de transformation		500.000 FCFA
Financement des activités de commerce		300.000 FCFA
Prestations de services (PME)		1.000.000 FCFA
Financement des activités d'élevage et d'agriculture		300.000 FCFA
Crédit à la consommation		1.000.000 FCFA
Crédit compte à découvert	Acompte (salariés)	25% du salaire
	Avance sur paiement (entrepreneur)	1.000.000 FCFA
Avance de crédit commercial		300.000 FCFA
Crédit Epargne Doni Doni		100.000 FCFA
Crédit aux associations		300.000FCFA
Crédit aux groupes solidaires		2.000.000 FCFA
Crédit au personnel de la MUFEDE-B		3.000.000 FCFA

Source : politique de crédit de la MUFEDE-B

III.7.6.4. Les garanties des prêts

La Mutualité Femme et Développement du Burkina exige pour chaque tranche de crédit une garantie correspondante afin de couvrir les risques de pertes et/ou de les réduire au maximum.les garanties peuvent être matérielles ou financières (l'épargne nantie).

III.7.6.4.1. La garantie matérielle

Elle est constituée de biens matériels mis en gage ou hypothéqués. La valeur de ces biens doit normalement compenser l'écart entre le crédit et le solde nanti par le membre. Cette garantie doit être légalisée ou visée auprès des autorités compétentes. Pour les biens mobiliers, ils doivent faire l'objet d'hypothèque. Peuvent être considérés comme garantie matérielle les mobylettes, bicyclettes, camions, automobiles, tracteurs, charrettes, meubles, outils, équipements de travail, le permis urbain d'habitation.

III.7.6.4.2. L'épargne nantie

L'accumulation de l'épargne nantie est une condition préalable à l'obtention du crédit. Tout crédit doit avoir une garantie minimale en épargne équivalente à 20% du montant sollicité. Cette somme est gelée et doit être considérée comme une garantie jusqu'au remboursement total du crédit versé.

III.7.6.5. Le taux d'intérêt

Pour le crédit Epargne mensuelle (crédit inférieur ou égal à 100.000 FCFA), le taux d'intérêt est de 10% fixe, ainsi que pour le crédit compte à découvert des entrepreneurs. Il est de 5% fixe pour le crédit compte à découvert des salariés. Pour les crédits de plus de 100.000 FCFA, le taux d'intérêt est un taux constant de 10% calculé au prorata du montant sollicité et de la durée.

III.7.6.6. La durée et les modalités de remboursement des crédits

Les crédits accordés par la MUFEBE-B sont essentiellement des crédits à court terme et moyen terme. L'échéance ne peut dépasser 12 à 36 mois. La durée ou les modalités de remboursement d'un crédit dépendent aussi de la nature de l'activité ou du bien financé ainsi que du rythme des recettes ou des revenus générés par ces activités.

III.7.6.7. La pénalité pour le retard de paiement

L'emprunteur qui ne paie pas ses crédits à la bonne date est redevable de plein droit envers la mutuelle. Une période de grâce de 5 jours peut être accordée.

La pénalité de retard sur les traites impayées à l'échéance : les intérêts sont perçus au taux de 0.5% proportionnellement à la durée de retard et au montant de la traite. La pénalité de retard pour le crédit Epargne Mensuelle est de 250 FCFA par jour.

III.7.7. Quelques données chiffrées de la MUFEDE-B

Le tableau ci-dessous présente quelques données d'ensemble de la structure au cours de l'année 2010 – 2011- 2012:

Tableau 3 : quelques données chiffrées de la MUFEDE-B

Intitulés	2011		2012	
	Montant/Effectifs	Evolution par rapport à 2010	Montant/Effectifs	Evolution par rapport à 2011
Membres	24 401	20%	25 588	4,86%
Montant Parts sociales	41 450 000 FCFA	80,73%	43 199 000 FCFA	4%
Nombre de Parts sociales	7 222	89,01%	8 640	20%
Epargnes mobilises	2 883 324 545 FCFA	16,02%	2 910 319 330 FCFA	1%
Montant crédits accordés	244 403 813 CFA	11,43%	302 708 820FCFA	24%
Nombre de bénéficiaires	655	68%	1637	150%
Encours de crédits	136 766 261FCFA	-7,91%	172 241 072FCFA	26%

Source : Rapport d'activités 2012

Ces données montrent que la MUFEDE-B a connu une croissance relative au cours de l'année 2012. Ainsi, le nombre de membres a connu une hausse de 4,86% par rapport à l'année 2011. Cette croissance est largement inférieure à celle de 2011 qui a été de l'ordre de 20% par rapport à 2010. Le nombre de personnes ayant une part sociale a connu une croissance de 20% en 2012 ; ce qui est inférieur à celui de 2011 qui est de 89,01%. De même, l'épargne mobilisée a connu une augmentation très faible, soit 1% en 2012 contre 16,02% en 2011. En plus de cette baisse, elle est volatile et ne permet pas de financer l'activité de crédit. Dans ce cas, la promotion du Dépôt à terme (DAT) est l'objectif à atteindre. Le montant de crédit octroyé a connu une croissance significative de 24% en 2012 ; ce qui est supérieur à celui de 2011 qui est de l'ordre de 11,43%. Le nombre de bénéficiaires a également connu une croissance de 150% et est aussi supérieur à celui de 2011 qui est de 68%.

Conclusion

Dans ce premier chapitre, il a été question de la démarche adoptée pour mener notre étude et la présentation de la structure qui a servi comme cadre d'étude à savoir la MUFEDE-B. Cette présentation a consisté à montrer la mission et les objectifs que la MUFEDE-B s'est assignée, ses produits et services, ses domaines d'activités, ses zones d'intervention ainsi que sa structure organisationnelle.

Chapitre IV : Présentation, analyse et interprétation des résultats

Dans ce chapitre, nous allons d'abord présenter les résultats de notre étude. Ensuite, nous ferons une interprétation de ces résultats et enfin, nous proposerons des recommandations dans le but de renforcer la performance sociale de la MUFEBE-B.

IV.1.Présentation des résultats

Les résultats présentés ici tiennent compte des dimensions que nous avons définies pour l'évaluation de la performance sociale de la MUFEBE-B.

IV.1.1.Profil socioéconomique des clients de le MUFEBE-B

Pour comprendre le résultat atteint, il convient d'abord d'identifier les répondants, afin de se faire une idée de la population à laquelle on a affaire.

Tableau 4 : profil socioéconomique des enquêtés

sexe	fréquence	%
Masculin	44	62,86
féminin	26	37,14
total	70	100,00
Age	fréquence	%
20-30	19	27,14
30-40	30	42,86
40-50	16	22,86
50-60	5	7,14
Total	70	100,00
Niveau d'étude	fréquence	%
non scolarisé	22	31,43
primaire	20	28,57
post primaire	15	21,43
secondaire	6	8,57
supérieur	3	4,29
autres	4	5,71
total	70	100,00
Secteur d'activité	fréquence	%
Commerce	48	68,57
fonctionnaire	5	7,14
élevage	1	1,43
restauration	9	12,86
autres	7	10,00
total	70	100,00

Source : données de l'enquête, 2013

Tel que l'indique le tableau ci- dessus, nous avons administré notre questionnaire à 70 clients de la MUFEDE, tous épargnants dont 44 sont de sexe masculin (soit 62,86%) et 26 étant de sexe féminin (soit 37,14%).

La majorité de la population est en dessous de 40 ans (près de 70%) ce qui est normal car la microfinance s'oriente vers une population jeune. De même, l'enquête a pris en compte le secteur d'activités et la majorité sont des commerçants (soit 68,54%).

La lecture du tableau montre aussi que près de 31,43% des clients enquêtés ne sont pas allés à l'école. Le niveau d'étude pour la plupart des clients qui ont fréquenté est le primaire, qui concentre 28,57% de l'échantillon. Puis, vient le post primaire avec 21,43%, le secondaire avec 8,57%, le supérieur avec 4,29% et les autres, (c'est-à-dire ceux qui ont fait le franco-arabe) représentent 5,71%.

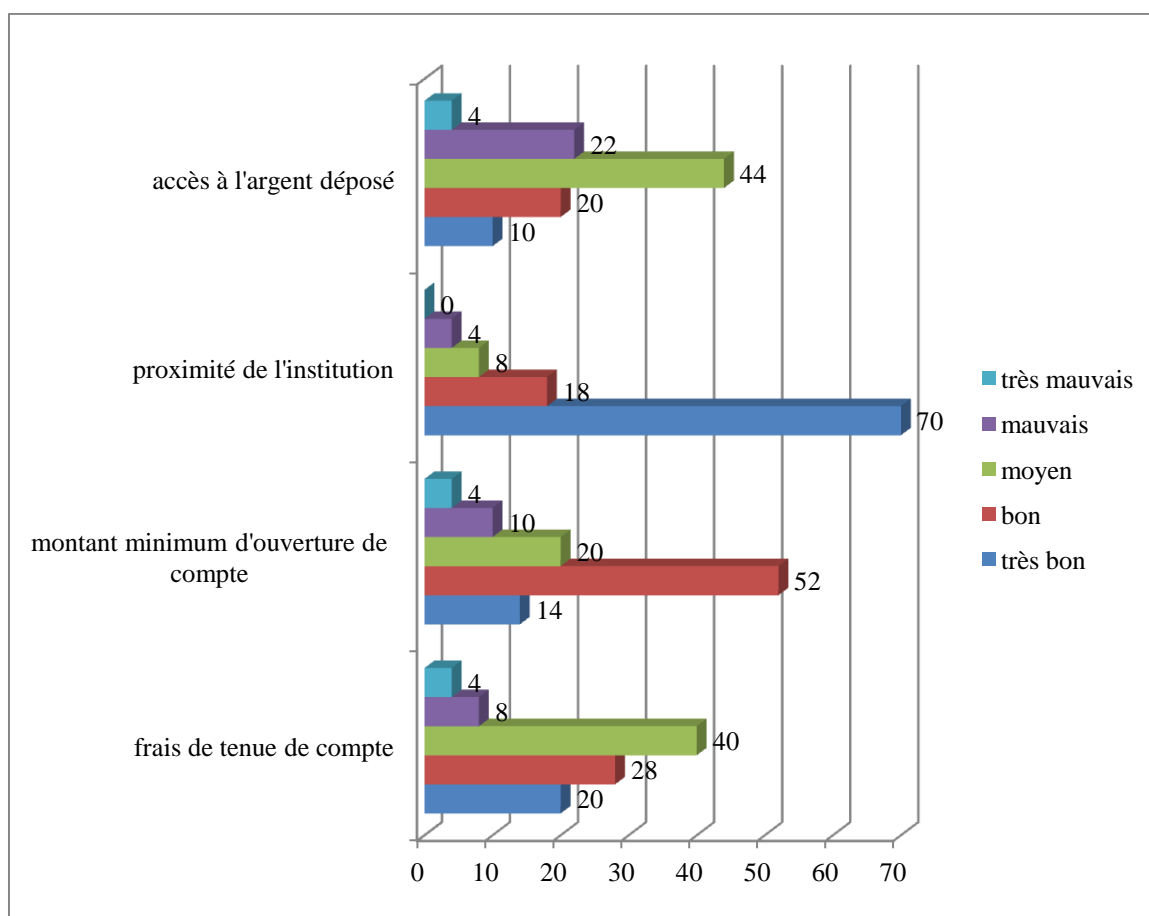
IV.1.2. Résultats sur la satisfaction/appréciation des clients

L'analyse de la satisfaction des clients par rapport aux produits des institutions de microfinance est très importante pour les IMF qui ne peuvent être viables qu'à condition d'avoir une clientèle fidèle.

IV.1.2.1. Appréciation des produits d'épargne

L'estimation de la satisfaction des clients vis-à-vis de l'épargne a été faite à travers les éléments tels que la disponibilité de l'argent, la proximité de l'institution, le montant minimum d'ouverture de compte. Les données de l'enquête sont mentionnées dans les graphiques ci-dessous.

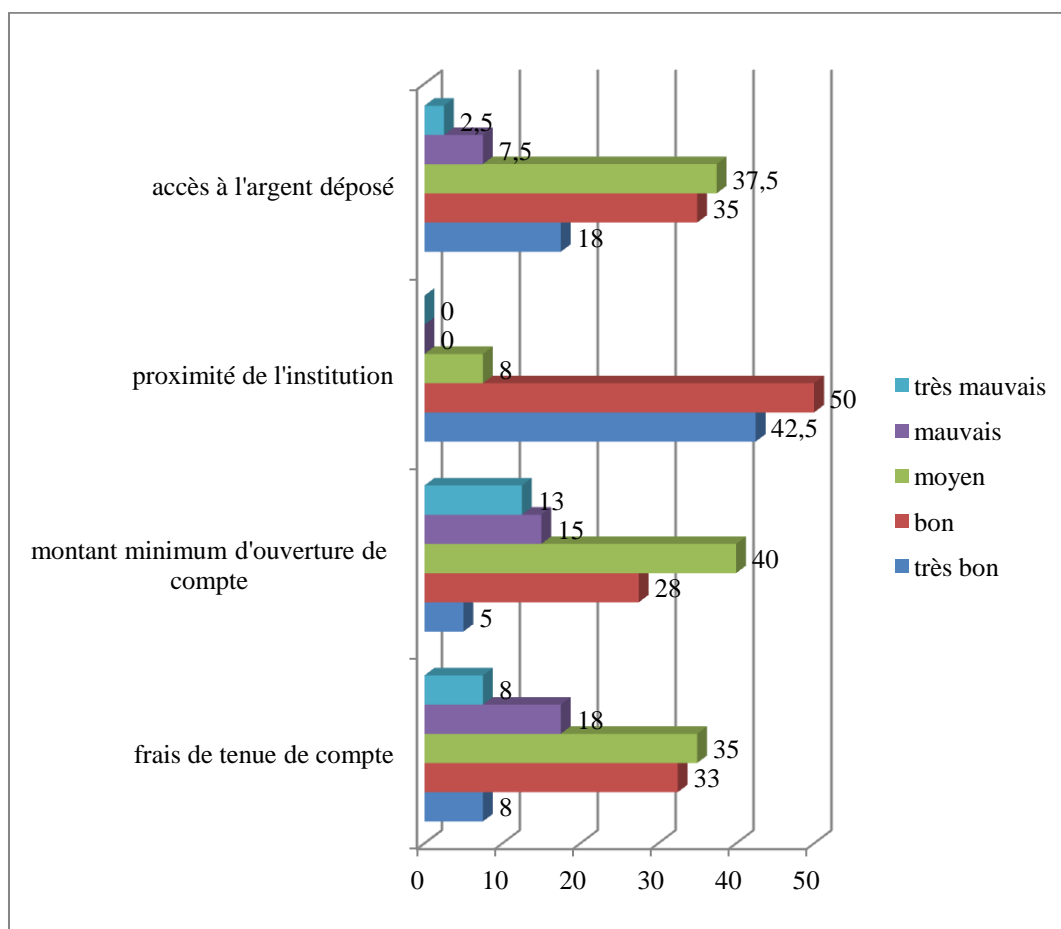
Graphique 1 : appréciation du produit d'épargne Doni Doni



Source : données de l'enquête, 2013

Le graphique montre que 10% des clients pensent que l'accès à l'argent est *très bon* contre 4% qui pensent qu'il *très mauvais* ; 70% pensent que la proximité de l'institution est *très bonne* ; 14% estiment le montant minimum d'ouverture de compte *très bon* contre 4% qui le jugent *très mauvais* ; 20% pensent que les frais de tenue de compte sont *très bons* contre 4% qui l'apprécient *très mauvais*. De même, 20% des clients affirment que l'accès à l'argent déposé est *bon* contre 22% qui le jugent *mauvais* ; 18% estiment que la proximité de l'institution *bonne* contre 4% qui pensent qu'elle est *mauvaise* ; 52% jugent le montant minimum d'ouverture de compte *bon* contre 10% qui affirment qu'il est *mauvais* ; 28% des enquêtés estiment que les frais de tenue de compte sont *bons* contre 8% qui les jugent *mauvais*. Toutefois, 44% des clients pensent que l'accès à l'argent déposé est *moyen* ; 8% jugent la proximité de l'institution *moyenne*, 20% estiment le montant minimum d'ouverture de compte *moyen*, 40% jugent les frais de tenue de compte *moyens*. Ces données montrent que les clients sont satisfaits presque unanimement vis-à-vis de l'épargne Doni Doni.

Graphique 2 : Appréciation du produit d'épargne DAV



Source : *données de l'enquête, 2013*

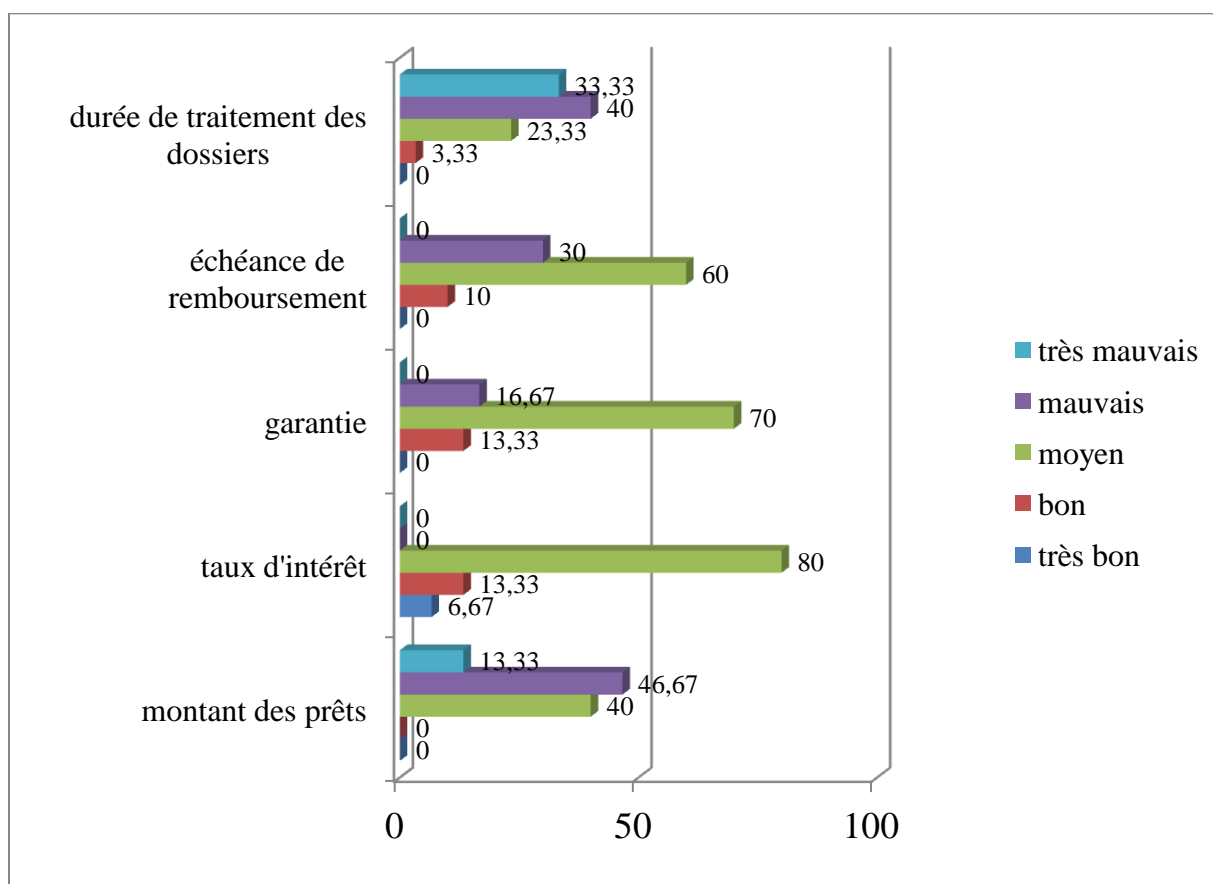
Le graphique montre que 18% des clients pensent que l'accès à l'argent déposé est *très bon* contre 2,5% qui pensent qu'il est *très mauvais* ; 42,5% pensent que la proximité de l'institution est *très bonne* ; 5% estiment le montant minimum d'ouverture de compte *très bon* contre 13% qui le jugent *très mauvais* ; 8% pensent que les frais de tenue de compte sont *très bons* contre 8% qui l'apprécient *très mauvais*. De même, 35% des clients affirment que l'accès à l'argent déposé est *bon* contre 7,5% qui le jugent *mauvais* ; 50% estiment que la proximité de l'institution est *bonne* ; 28% jugent le montant minimum d'ouverture de compte *bon* contre 15% qui affirment qu'il est *mauvais* ; 33% des enquêtés estiment que les frais de tenue de compte sont *bons* contre 18% qui les jugent *mauvais*. Cependant, 37,5% des clients pensent que l'accès à l'argent déposé est *moyen* ; 8% jugent la proximité de l'institution *moyenne*, 40% estiment le montant minimum d'ouverture de compte *moyen*, 35% jugent les

frais de tenue de compte *moyens*. Globalement, les clients sont satisfaits quant au produit d'épargne DAV.

IV.1.2.2. Appréciation du crédit de la MUFEBE-B

L'estimation de la satisfaction des clients vis-à-vis du crédit a été faite à travers les éléments tels que le montant des prêts, le taux d'intérêt, la garantie, le délai de remboursement et la durée de traitement des dossiers de crédit. Le graphique suivant en fait une illustration.

Graphique 3 : appréciation du crédit de la MUFEBE-B



Source : données enquête, 2013

L'appréciation des clients varie d'un élément à l'autre. En effet, concernant la durée de traitement des dossiers de crédits, 33,33% pensent qu'elle est *très mauvaise* ; 40% estiment qu'elle est *mauvaise* ; 23,33 la jugent *moyenne* et 3,33% pensent qu'elle est *bonne*. Concernant l'échéance de remboursement du crédit, 30% pensent qu'elle est *mauvaise* ; 60% estiment qu'elle est *moyenne* et 10% la jugent *bonne*. Pour ce qui est de l'appréciation de la garantie, 16,67% pensent qu'elle est *mauvaise* ; 70% la jugent *moyenne* et 13,33% pensent qu'elle est *bonne*. Le taux d'intérêt est bien apprécié avec 80% qui le jugent *moyen* ; 13,33%

l'apprécient *bon* et 6,67% *très bon*. L'appréciation du montant des prêts montre que 13,33% des clients le jugent *très faible* ; 46,67% estiment qu'il est *faible* et 40% pensent qu'il est *moyen*.

IV.1.3.Impact socio-économique du crédit sur les clients

L'évaluation de l'impact socio-économique s'est faite sur la base des clients ayant déjà bénéficié d'un prêt. Pour notre étude, nous avons 30 sociétaires qui ont déjà eu recours aux prêts de la MUFEDE-B dont 16 femmes et 14 hommes.

IV.1.3.1.Impact sur le revenu

Les données sur le revenu ont été récoltées en termes de revenu mensuel. En l'absence de relevés comptables, nous étions obligés de travailler avec les déclarations des clients pour analyser leurs revenus. Le tableau suivant offre une lecture plus appropriée des revenus avant et après l'accès au crédit :

Tableau 5: impact du crédit sur le revenu

revenu	avant prêt		après prêt	
	hommes	femmes	hommes	femmes
10000 -50000	6	14	1	4
50000-100000	4	2	4	4
100000-150000	3	0	4	6
150000-200000	1	0	2	1
200000-250000	0	0	1	1
250000 et plus	0	0	2	0
Total	14	16	14	16

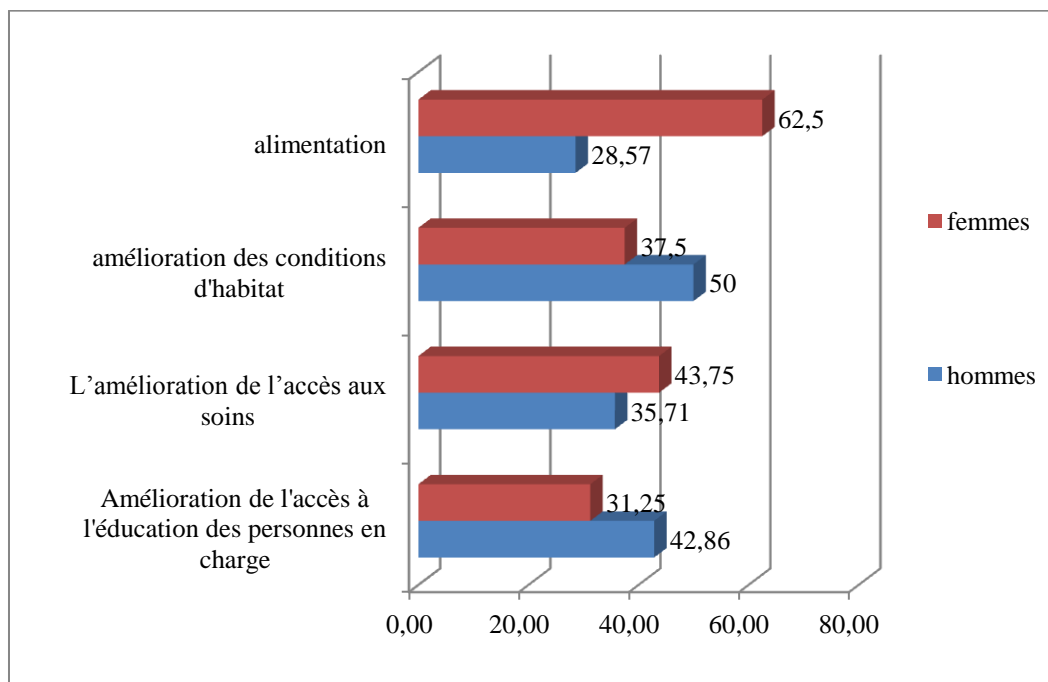
Source : données de l'enquête, 2013

La lecture montre que le revenu de la majorité des clients avant l'accès au prêt se situe entre 10.000 FCFA et 100.000 FCFA, soit 86,67% des enquêtés. Les femmes sont majoritaires dans cet intervalle avec 16 contre 10 hommes. Par contre, le revenu des clients après l'accès au crédit se concentre entre 100.000 FCFA et 150.000 FCFA, soit 60% des bénéficiaires de crédits. A ce niveau, les femmes sont au nombre de 10 sur 16 contre 8 sur 14 hommes. Ce résultat montre que le crédit a eu un effet positif sur le revenu des clients.

IV.1.3.2. Impact sur le bien-être social des clients

L'impact du crédit sur le bien-être social a été mesuré en tenant compte des critères mentionnés dans le graphique ci-dessous :

Graphique 4 : impact du crédit sur le bien-être des clients selon le sexe



Source: données de l'enquête, 2013

Dans l'ensemble, le crédit a eu un effet positif sur le bien-être social des enquêtés. Le graphique ci-dessus montre que les revenus issus du crédit ont eu des effets variables sur le bien-être des bénéficiaires. Au niveau de l'alimentation, le revenu du crédit a eu un effet positif chez les femmes par rapport aux hommes. En effet, le revenu issu du crédit a permis à 62,5% de femmes de subvenir aux besoins alimentaires de la famille contre 28,57% des hommes. Pour ce qui est de l'amélioration des conditions d'habitat, la contribution est plus significative chez les hommes qui sont 50% à profiter des revenus du crédit pour améliorer leur cadre de vie contre 37,5% des femmes. Pour les bénéficiaires qui sont satisfaits dans ce domaine, il s'agit surtout des travaux de rénovations et de l'acquisition de meubles. En ce qui concerne la santé, le revenu du prêt a permis à 43,75% de femmes d'améliorer leur accès aux soins contre 35,71% d'hommes. Au niveau de l'éducation, 31,25% de femmes participent à l'éducation de leurs enfants contre 42,86% d'hommes grâce aux revenus issus du crédit. Chez les femmes, il s'agit plus de l'achat des fournitures et les cours particuliers.

IV.1.4. Les éléments d'insatisfaction des clients

Les points d'insatisfaction soulignés par les clients sont mentionnés dans le tableau ci-dessus :

Tableau 6 : points d'insatisfaction des clients

Les éléments d'insatisfaction exprimés par les clients	Pourquoi certains clients sont insatisfaits ?
Renouvellement de crédit –fourniture à nouveau de documents administratifs	Les clients ayant déjà bénéficié d'un prêt se plaignent du fait qu'ils doivent fournir à nouveau les mêmes documents à chaque nouveau crédit.
Retard de paiement –pénalités trop élevées	Les clients pensent qu'il n'est pas juste qu'on leur demande de payer des pénalités alors qu'ils sont déjà en difficulté
Les retards dans le traitement des dossiers et le déboursement de crédit	Lorsqu'il y a retard dans le déboursement des prêts, les clients affirment qu'ils perdent parfois des opportunités d'affaires qui s'offrent à eux
L'appui conseil nécessaire pour les petits clients. Cependant, il est donné de manière insuffisante par la MUFEDE-B	Des clients ayant de petites activités commerciales souhaitent que la MUFEDE-B leur fournisse plus d'appui conseil

Source : données de l'enquête, 2013

Les éléments d'insatisfaction des clients se rapportent tous au crédit notamment la constitution des dossiers pour les clients ayant déjà bénéficié d'un prêt, les pénalités pour les retards de paiement, le retard dans le traitement des dossiers et le déboursement du crédit, le manque d'appui /conseil pour certains clients surtout en ce qui concerne les clients des prêts individuels.

IV.2. Analyse et interprétation des résultats : analyse de la performance sociale de la MUFEDE-B

Les résultats ci-dessus donnent les analyses suivantes selon les dimensions d'évaluation de la performance sociale.

IV.2.1. Analyse de la mission et des objectifs de la MUFEDE-B

❖ Mission sociale de la MUFEDE-B

Au départ, la MUFEDE-B avait comme objectif d'appuyer les activités de groupements villageois de femmes pour ensuite s'ouvrir à une clientèle plus large en touchant les hommes mais également des personnes morales (surtout les associations). Aujourd'hui, la MUFEDE-B s'est donnée comme mission principale l'appui à l'émergence et au développement socio-économique de ses membres par l'appui à la création d'activités génératrices de revenus. Ainsi, la mission sociale de la MUFEDE-B est de fournir des services financiers abordables à un nombre important de personnes à faibles revenus afin de les aider à améliorer leurs conditions de vie. Le défi pour la microfinance étant de réaliser, en permanence, l'équilibre entre les missions sociale et commerciale pour atteindre son but final, la MUFEDE-B a mis en place une mission commerciale qui est de fournir des services financiers de manière à permettre à l'organisation de se pérenniser et de devenir autosuffisante afin de soutenir sa mission sociale.

❖ La stratégie sociale de la MUFEDE-B

Les IMF ont généralement été développées pour atteindre une population exclue du système financier classique. Ainsi, elles peuvent avoir pour objectif d'atteindre les populations socialement exclues ou pauvres, ou simplement d'offrir des services financiers dans une région où les systèmes bancaires classiques sont absents, ou encore à des personnes, pas nécessairement pauvres ou socialement exclues, mais qui restent écartées des banques.

La principale cible de la MUFEDE-B est composée de l'ensemble des couches sociales défavorisées qui n'ont pas accès aux banques classiques surtout les femmes et les associations féminines. Mais la cible ne se limite pas à cette catégorie de personnes et s'élargit sur l'ensemble des couches sociales sans distinction. La stratégie de la MUFEDE-B consiste à la sensibilisation des populations d'adhérer aux produits et services de ladite institution.

IV.2.2. Adaptation des produits et services aux membres

L'analyse de la satisfaction des clients par rapport aux produits est très importante pour les IMF qui ne peuvent être viables qu'à condition d'avoir une clientèle fidèle. Les IMF doivent donc travailler à l'élaboration de services financiers qui s'adaptent aux besoins sociaux des clients.

Un des éléments de la satisfaction des clients est la disponibilité de l'épargne. Ils reconnaissent qu'ils ont la possibilité de disposer de leurs dépôts à tout moment pour faire face aux besoins ponctuels. Les clients déclarent que si l'argent ne peut être disponible pour leur permettre de saisir des opportunités, ils n'en voient pas l'utilité. Les exigences qui font que la disponibilité de l'épargne est très importante sont les cas de maladie et les besoins ponctuels. La majorité des clients de la MUFEDE-B sont des commerçants et leurs besoins ponctuels sont énormes.

La proximité des IMF est aussi plus importante chez les clients. La proximité est comme un facteur déterminant qui motive vu qu'elle permet aux clients d'éviter des dépenses liées au déplacement et un gain considérable de temps. En effet, c'est la proximité qui fait le succès des tontiniers qui offrent leurs services à domicile. Plus les IMF sont proches des clients, mieux ces derniers sont informés de leur fonctionnement et de leurs différents produits et services. Quant à la MUFEDE-B, elle offre des services de proximité aux membres. En effet, la MUFEDE-B dispose des agents de crédits qui sont chargés de faciliter les procédures d'accès aux crédits ainsi que le suivi des clients dans la gestion du prêt. De même, elle dispose des animatrices qui sont chargées de collecter l'épargne auprès des clients. On comprend alors pourquoi la majorité des clients enquêtés apprécie *bien* les services et les produits de la MUFEDE-B. Cette satisfaction suppose que les produits sont adaptés aux besoins des clients et qu'il y a une confiance qui s'est établie entre l'institution et ses membres ; ce qui peut également favoriser la mobilisation de l'épargne.

La contrainte majeure réside au niveau du crédit. En effet, les crédits constituent une part essentielle des investissements des clients. La majorité des clients n'ont pas d'autres sources de financement et l'apport personnel dans l'investissement total reste minoritaire. Ainsi, même si la majorité des clients ont *bien* apprécié le taux d'intérêt et la garantie exigée, ils trouvent le montant des prêts insuffisant et la durée de traitement des dossiers longue. Cela décourage souvent les clients qui finissent par renoncer au crédit. Cette situation a comme conséquence le départ de certains clients vers d'autres IMF qui pourront satisfaire leurs

besoins. Au niveau de l'institution, cette situation s'explique par le manque de liquidité pour accorder des montants plus élevés. Aussi, à la MUFÉDE-B, les prêts sont classés et hiérarchisés. Ainsi, en cas d'insuffisance de fonds pour couvrir tous les besoins de crédits, les prêts commerciaux, les prêts de production, les prêts des associations sont privilégiés par rapport aux prêts sociaux. De même, le montant d'un crédit dépend à la fois de l'activité financée ainsi que les capacités de remboursement de l'emprunteur. Toutefois, des seuils sont respectés à la MUFÉDE-B dans le souci de diminuer le risque lié au crédit, de garantir la liquidité et d'assurer le service au plus grand nombre.

IV.2.3. Impact socioéconomique des produits et services sur les clients

Selon l'outil SPI, version 3.0, 2009. « *Pour être un outil de lutte contre la pauvreté et de réduction de la vulnérabilité des ménages, une IMF doit s'assurer que ses clients retirent des avantages substantiels des services fournis. Les avantages économiques sont la première justification de l'accès aux services financiers. Pourtant, une IMF peut aussi (...) définir globalement une stratégie centrée sur les bénéfices économiques et sociaux* ».

La MUFÉDE-B n'a pas encore mis en place un système de suivi de changement des conditions de vie de ses membres. Mais notre étude nous a permis d'évaluer l'impact des prestations de la MUFÉDE-B sur les sociétaires. Les résultats de notre étude montrent que l'impact est variable au niveau des bénéficiaires. En effet, la rentabilité du crédit implique la capacité des bénéficiaires à rembourser les prêts et à dégager une marge de bénéfice. Ainsi, l'ensemble des bénéficiaires du prêt a reconnu un apport positif de l'emprunt sur leur situation ; aucun des bénéficiaires n'a répondu qu'il ya eu une absence totale d'impact. La preuve est que l'adhésion à la MUFÉDE-B et surtout l'accès au prêt est déjà un impact positif très important car le crédit permet de réaliser ou d'accroître son activité. A cet effet, l'ensemble des bénéficiaires ont affirmé qu'ils ont pu entreprendre une activité avec le prêt accordé par la MUFÉDE-B. Notons aussi que cette rentabilité est effective même dans les cas où le crédit a servi à faire des dépenses liées à la santé, à l'éducation, à l'alimentation ou à l'amélioration de leur cadre de vie. L'augmentation des revenus constatée au niveau des clients leur a permise de faire davantage des dépenses sociales pour leur famille. Le crédit leur a aidé dans des dépenses d'alimentation, d'éducation, de santé, d'amélioration de l'habitat. Il s'avère que plus les clients prennent de crédits, plus ils peuvent faire des dépenses pour leur famille.

Il faut noter que la contribution des femmes aux dépenses alimentaires et de santé est significative par rapport aux hommes. Cette situation montre que le crédit octroyé aux femmes leur donne plus d'actif dans la prise de décision au sein du ménage, dans la gestion des risques auxquels le ménage est confronté et leur permet d'investir plus dans le bien-être familial.

IV.2.4. Impact sur le capital social des clients

Au-delà de la situation économique, le renforcement du capital social et politique des clients peut améliorer leur organisation sociale et leur confiance en soi afin de faciliter leur développement économique et social. La confiance entre l'IMF et ses clients peut réduire les coûts de transaction et améliorer les taux de remboursement.

L'activité créée par le prêt a permis aux bénéficiaires d'améliorer leur statut en renforçant leur confiance en eux et à moindre degré leur permettre d'exprimer leur opinion, de prendre des décisions. Dans l'entretien que nous avons eu avec les bénéficiaires, il ressort que le renforcement de la confiance en soi est l'élément le plus important. En effet, la confiance et l'amélioration du statut social sont un capital social généré par la création de l'activité. Bon nombre de clients enquêtés nous ont fait état de leur maintien de lien avec la MUFEBE-B pour solliciter toute sorte d'appui. A ce niveau, il faut souligner qu'il y a un suivi des bénéficiaires de crédits solidaires. Les bénéficiaires des crédits individuels ne bénéficient pas directement de suivi, mais ils peuvent se rendre au sein de la structure pour des conseils et appuis dans l'utilisation de leur prêt. Le manque de moyens financiers oblige la MUFEBE-B à ne pas assurer la formation systématique de tous les bénéficiaires.

IV.2.5. Les points forts et les points faibles de la MUFEBE-B

IV.2.5.1. Les points forts

La MUFEBE-B se développe considérablement, tant en nombre de membres qu'en volume d'épargne collectée et de crédits distribués. En effet, il faut rappeler qu'en fin d'exercice 2012, l'augmentation du nombre d'adhérents de la MUFEBE-B (5%) s'explique par une bonne politique de sensibilisation et la mise en place de nouveaux produits attrayants. L'évolution du montant de crédits octroyés (soit 24%) au cours de l'année 2012 peut être expliqué par la prise en compte du Crédit Epargne mensuel dans le portefeuille global de crédit. Le taux de remboursement du crédit qui a été de 88% en 2011 s'explique par l'effort consenti par l'ensemble de l'équipe de recouvrement afin que l'institution puisse avoir sa

qualité de portefeuille améliorée. A ce niveau, soulignons que la direction de la MUFEBE-B a mis des équipes de recouvrement dans toutes les caisses pour assurer un suivi de proximité des membres en difficultés de remboursement afin d'aboutir à une bonne fin des engagements. Le réseau a connu aussi une expansion avec l'ouverture du guichet de la Cité AN II et celui de Larlé. Cet effort s'inscrit dans la vision de la MUFEBE-B qui est de devenir un réseau fort, indépendant et financièrement autonome intégrant le système financier tout en assurant une couverture satisfaisante et durable de la demande de services financiers de ses membres.

Un autre point fort est le processus d'informatisation des opérations qui est mise en place et qui facilite et accélère la gestion des données. En effet, la conclusion d'un contrat avec un fournisseur (Leader Afrique), pour la fourniture d'un logiciel de gestion de portefeuille intégré permettra à court ou moyen terme de mettre en réseau l'ensemble des agences.

IV.2.5.2.Les faiblesses

L'un des points faibles de la MUFEBE-B est la non satisfaction de toutes les demandes de crédits de la part des clients. En effet, le manque de ressources financières limite les actions de la MUFEBE-B dans l'atteinte de sa mission qui est l'appui à l'émergence et au développement socio-économique de ses membres à travers l'appui à la création d'activités génératrices de revenus, la promotion de l'entrepreneuriat grâce aux produits de microcrédits et d'épargne adaptés. L'autre point faible est la lenteur dans le traitement des dossiers de crédit que les clients déplorent. De même, le résultat net de la structure a connu une baisse considérable de 50,51% au cours de l'exercice 2012. Cela s'explique par le fait que la structure n'octroie pas assez de crédit qui devrait permettre de générer des produits à même de couvrir les charges. Aussi le montant des crédits en pertes est sensible.

RECOMMANDATIONS

Au regard de l'interprétation et de l'analyse issues de notre étude sur la performance sociale de la MUFEBE-B, nous recommandons de :

Faire un suivi continu de la satisfaction des clients et de l'appréciation de la réalisation de la mission sociale : la MUFEBE-B doit se doter d'un système de suivi et d'écoute des clients. Ce système de suivi consisterait en la mise en place de procédures et de techniques qui permettraient de gérer de manière permanente les insatisfactions et les plaintes de la clientèle. A cet effet, elle devrait mettre en place une unité chargée de l'exécution du processus de

réception des plaintes des clients, de la gestion (recensement et traitement) des plaintes, du suivi permanent de la satisfaction des clients et de l'évaluation du service clientèle en terme d'accueil, d'orientation et d'information des clients. Ce système consistera également à mettre en place des outils et instruments pour suivre la satisfaction des clients tels que la boîte à suggestion, le formulaire d'appréciation, des séances périodiques de discussion avec les clients, la conduite périodique d'études de satisfaction de la clientèle.

En plus, procéder à des études d'analyse d'impact doit être une priorité pour la MUFEBE-B car l'avenir des IMF en dépendent de nos jours : à quoi sert-il d'encourager la mise en place de dispositifs et s'évertuer à rendre pérennes ceux qui existent déjà si l'on ne sait pas quel est l'impact pour les bénéficiaires ? Convaincre les bailleurs de fonds de financer ce type d'étude semble indispensable et paraît du même coup un moyen d'attirer les bailleurs dans le financement de la structure. Cette stratégie consisterait ainsi à favoriser la recherche de partenariats auprès des bailleurs de fonds sensibilisés par la mission sociale et la cible poursuivie par la MUFEBE-B.

Conclusion

Dans ce dernier chapitre, il a été question de la présentation, l'analyse et l'interprétation des données. En nous basant sur l'analyse d'impact des IMF sur les clients, il est ressorti que les produits de la MUFEBE-B sont adaptés aux besoins de la clientèle. Cette satisfaction des clients a eu un impact positif sur leur bien-être, mais cet impact reste variable. Des insuffisances ont été soulignées par les sociétaires et qui entravent leur épanouissement. Dès lors, nous avons formulé des recommandations afin de donner à la MUFEBE-B des mécanismes de renforcement de sa performance sociale.

CONCLUSION GENERALE

La microfinance s'est imposée dans le champ de développement des pays en développement comme un outil qui peut contribuer de façon décisive à la réduction de la pauvreté. Cette mission assignée aux institutions de microfinance a conduit à l'élaboration d'outils d'analyse de la performance sociale de ces institutions. Les mesures de la performance sociale sont certainement un sujet récent pour la majorité d'IMF. Cependant, vu les avantages liés à ces pratiques, c'est un sujet qui nécessite une certaine considération.

En nous basant sur l'analyse d'impact des IMF sur les clients, nous avons tenté d'analyser la performance sociale de la MUFEBE-B. L'objectif de cette étude était de voir le niveau d'adaptation des produits de la MUFEBE-B aux besoins sociaux de sa clientèle ainsi que leur impact socio-économique sur la vie de ces derniers. L'étude que nous avons réalisée a révélé que les produits de la MUFEBE-B sont adaptés aux besoins de la clientèle. Cette adaptation des produits constitue l'effort que la MUFEBE-B a fourni pour répondre à sa mission sociale. Cette satisfaction des clients a eu un impact positif varié sur leur bien-être. Des insuffisances ont été soulignées par les sociétaires surtout en ce qui concerne le crédit et qui entravent leur épanouissement. C'est ainsi que nous avons formulé des recommandations afin de donner à la MUFEBE-B des mécanismes de renforcement de sa performance sociale.

Brièvement, nous pouvons dire que la situation de la performance sociale de la MUFEBE-B en général nécessite une amélioration. Elle se situe à un niveau faible par rapport à ce qui devrait être réalisé. En premier lieu, il y a un besoin de sensibilisation et de formation à cet enjeu important. En deuxième lieu, la MUFEBE-B devrait intégrer les différents outils disponibles ainsi que les démarches liées aux performances sociales dans le quotidien de ses activités. Et en troisième lieu, elle devrait chercher des synergies avec les acteurs qui pourraient l'appuyer dans ce processus. La tâche ne sera certes pas facile ; toutefois la structure organisationnelle forte, la participation efficace des membres et leur motivation, la volonté d'améliorer le suivi des membres, de réfléchir aux services non financiers, d'adapter et de s'approprier les outils en place, devront permettre d'améliorer progressivement la performance sociale de la MUFEBE-B.

BIBLIOGRAPHIE

- ADIR P., BERGUIGA I.**, (2010) « *les facteurs déterminants de la performance sociale et de la performance financière des institutions de la microfinance dans la région MENA : une analyse en coupe instantanée* », Région et Développement, n° 32, p92- 119
- AFRICAP** (2003): « *financement de la croissance des Institutions de Microfinance: microcrédit et épargne pour le développement* », Rapport de conférence, 25 Avril 2003, Dakar, Sénégal
- AUDRAN J.** (2008) : « *Microfinance, inclusion financière et création de valeur sociale* », Mémoire, Genève, 135p
- **AUDRAN J. et BERTHOUSOZ Y.**, (2009): « *la microfinance, une opportunité d'investissement socialement responsable* »
- **BOYE S. et al.** (2006), « *Le guide de la microfinance, microcrédit et développement* », Edition d'organisations
- Cerise**(2008) : « *Questionnaire SPI de Cerise, version 3.0* », Initiatives sur les Indicateurs de Performance Sociale, 50p
- DONNA W.**, (1991): « *Corporate social performance revisited* », Academy of Management Review, vol.6,n° 4, p691-718
- **FORESTIER P.** (2005), « *Les enjeux de la microfinance: Quel rôle spécifique pour le financement rural et agricole* »? Horizons Bancaires, n° 326, octobre
- JEANNIN P., SANGARE M.**, (2008) : « *la microfinance. Quels impacts économiques et sociaux* »,
- LAPENU C., KONINI Z., RAZAKAHARIVELO C.**: « *Évaluation de la performance sociale: les enjeux d'une finance responsable* », N° 197 - JANVIER-MARS 2009 - p. 37-54 - REVUE TIERS MONDE
- LAPENU C.** (2007) : « *performances sociales versus performances financières : peut-on être rentable en s'adressant à des populations pauvres ?* », Horizons Bancaires, n°334, 56-66p.

-**LAPENU C. et REBOUL C.**, (2005) : « *De la performance sociale à l'impact : comment améliorer les études d'impact ?* »

-**LAPENU C., ZELLER M., GREELEY M., CHAO-BEROFF R., VERHAGEN K.**, (2004), « *les performances sociales, une raison d'être des institutions de microfinance et pourtant encore peu mesurées. Quelques pistes* », Monde en Développement, vol 32, n°126, p57- 74

-**LEDGER Wood J.** (1999): « *Manuel de microfinance: une perspective institutionnelle et financière* », Washington D.C

-**MINISTERE DES FINANCES ET DU BUDGET** (2005) : « *Stratégie Nationale de Microfinance* », 53p

-**MORDUCH J.** (2000), « *The Microfinance Schism* », World Development Vol. 28, No. 4, Princeton University, USA, p.617-629.

-**MUFEDE-B** (2010): Rapport d'activités 2010

- **MUFEDE-B** (2011) : Rapport d'activités 2011

-**MUFEDE-B** (2012) : Rapport d'activités 2012

-**MUFEDE-B** : Manuel de procédures

MUFEDE-B : Politique de crédit, gestion des risques, stratégies de recouvrement

-**OUEDRAOGO, A., et GENTIL, D.**, (2008), « *La micro finance en Afrique de l'Ouest, Histoire et innovation* », édition Karthala

-**ROBERT C.** (2001): « *commercialization and mission drift: the transformation of microfinance in Latina America* », CGAP, occasional paper, n°5, March,

Sites Web

Banque mondiale, www.worldbank.org, consulté février 2013

CERISE, www.cerise-microfinance.org, février 2013

Microfinance Gateway, www.microfinancegateway.org, février 2013

Planetfinance, www.planetfinance.org, février 2013

Portail Microfinance, www.lamicrofinance.org, février 2013

TABLE DES MATIERES

DEDICACES	i
REMERCIEMENTS	ii
SOMMAIRE	iii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE CADRE THEORIQUE : Généralités sur la microfinance et problématique de la performance sociale des Institutions de Microfinance	4
CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA MICROFINANCE	5
I-1. Définition de la microfinance	5
I-2. Caractéristiques de la microfinance	6
I-3. La microfinance : outil de lutte contre la pauvreté.	7
I-4. Environnement du secteur de la microfinance au Burkina Faso.....	7
I.4.1. Contexte socioéconomique du Burkina.....	8
I-4.2. L'émergence de la microfinance au Burkina Faso	8
I-4.3. Les institutions existantes sur le plan national.....	10
I.4.3.1 Les mutuelles ou coopératives d'épargne et de crédit.....	10
I.4.3.2 Les structures de crédits directs ou solidaires	10
I.4.3.3 Les projets à volet crédit et les ONG ou associations	10
I.4.3.4 Les sociétés anonymes (SA) et les sociétés à responsabilité limitée (SARL).....	10
I-4.4. Les acteurs intervenant dans le secteur de la microfinance au Burkina.....	11
I.4.4.1. L'Etat	11
I.4.4.2. La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO)	12
I.4.4.3. L'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Burkina Faso (APSFD-BF).....	13
I.4.4.4. Les banques commerciales.....	14
I.4.4.5. Les autres partenaires techniques et financiers	14
I-4.5. Les services et les produits offerts par les IMF au Burkina.....	14
I.4.5.1. Les produits d'épargne	15
I.4.5.2. Les produits de microcrédit.....	15
I.4.5.3. Les produits de micro-assurance santé.....	16
I.4.5.4. Les services non financiers	17
I-4.6. Diagnostic du secteur de la microfinance au Burkina Faso	17
I-4.7. Politique et stratégie pour le développement du secteur de la microfinance	19
Conclusion.....	20
CHAPITRE II : Problématique de la performance sociale des IMF	21
II-1. Définitions de la performance sociale	21
II-2. Contexte de la performance sociale du secteur de la microfinance.....	22
II-3. Approches de la performance sociale.....	24
II.3.1. L'approche centrée sur l'analyse d'impact envers les clients.....	24

II.3.2.L'approche centrée sur l'institution et les mécanismes mis en place	25
II-4. Les avantages de la performance sociale.....	25
II-4.1. Pour les IMF	25
II-4.2. Pour les investisseurs et les bailleurs de fonds	26
II-4.3. Pour les clients.....	27
II-5.Performance sociale et performance financière.....	27
II-6.Quelques outils d'analyse de la performance sociale	28
Conclusion.....	30
DEUXIEME PARTIE Cadre méthodologique, présentation de la MUFEDE-B, présentation, analyse et interprétation des données	31
CHAPITRE III : CADRE METHODOLOGIQUE ET PRESENTATION DE LA MUFEDE-B..	32
III.1. Démarche de l'étude.....	32
III.2.Identification des variables.....	32
III.3.Choix et justification des outils	33
III.4.Echantillon.....	33
III.5.Traitement des données	34
III.6 Difficultés et limites de l'étude	34
III.7.Présentation de la Mutualité Femmes et Développement du Burkina (MUFEDE-B).....	34
III.7.1. Mission et objectifs de la MUFEDE-B.....	34
III.7.2.Produits et services de la MUFEDE-B	35
III.7.3. Zones d'intervention de la MUFEDE-B.....	36
III.7.4. Structure organisationnelle de la MUFEDE-B	36
III.7.4.1. L'Assemblée Générale (AG).....	36
III.7.4.2. Le Conseil d'Administration (CA).....	36
III.7.4.3. Le Comité de Crédit (CC)	36
III.7.4.4. Le Comité de Surveillance (CS).....	37
III.7.5. Les conditions d'adhésion à la MUFEDE-B	37
III.7.5.1. L'ouverture d'un compte de Dépôt à Vue (DAV).....	37
III.7.5.1.2. Pour les personnes morales	37
III.7.5.2. L'adhésion à l'épargne Doni Doni	38
III.7.5.3. L'ouverture d'un compte de Dépôt à Terme (DAT)	38
III.7.5.4. L'ouverture d'un Compte à Terme (CAT)	39
III.7.5.5. Les autres produits d'épargne.....	39
III.7.6. La politique de crédit de la MUFEDE-B.....	39
III.7.6.1. Les conditions d'accès au crédit.....	39
III.7.6.2. La demande de prêt	40
III.7.6.3. Les différents types de crédits de la MUFEDE-B	41
III.7.6.4. Les garanties des prêts.....	41
III.7.6.4.1. La garantie matérielle	42
III.7.6.4.2. L'épargne nantie	42

III.7.6.5.Le taux d'intérêt	42
III.7.6.6.La durée et les modalités de remboursement.....	42
III.7.6.7.La pénalité pour le retard de paiement	42
III.7.7.Quelques données chiffrées de la MUFEBE-B	43
Conclusion.....	44
Chapitre IV : Présentation, analyse et interprétation des résultats	45
IV.1.Présentation des résultats	45
IV.1.1.Profil socioéconomique des clients de le MUFEBE-B	45
IV.1.2. Résultats sur la satisfaction/appréciation des clients.....	46
IV.1.2.1. Appréciation des produits d'épargne.....	46
IV.1.2.2. Appréciation du crédit de la MUFEBE-B	49
IV.1.3.Impact socio-économique du crédit sur les clients.....	50
IV.1.3.1.Impact sur le revenu	50
IV.1.3.2. Impact sur le bien-être social des clients.....	51
IV.1.4.Les éléments d'insatisfaction des clients.....	52
IV.2.Analyse et interprétation des résultats : analyse de la performance sociale de la MUFEBE-B	53
IV.2.1.Analyse de la mission et des objectifs de la MUFEBE-B.....	53
IV.2.2.Adaptation des produits et services aux membres.....	54
IV.2.3. Impact socioéconomique des produits et services sur les clients	55
IV.2.4.Impact sur le capital social des clients	56
IV.2.5.Les points forts et les points faibles de la MUFEBE-B	56
IV.2.5.1.Les points forts	56
IV.2.5.2.Les faiblesses	57
RECOMMANDATIONS	57
Conclusion.....	58
CONCLUSION GENERALE	59
BIBLIOGRAPHIE.....	60
ANNEXE	a

ANNEXE

Questionnaire adressé aux membres de la MUFEBE-B

I. Profil socioéconomique des enquêtés

1. Nom

2. Prénom

3. Age : /___/

4. Sexe : Masculin /___/ Féminin /___/

6. Nombre de personnes en charge : /___/

7. Etes-vous allés à l'école ? : Oui /___/ Non /___/

8. Si oui, quel est votre niveau d'étude ? Primaire /___/ Post primaire /___/ Secondaire /___/ Supérieur /___/ Autres /___/

9. Profession / Activité : Commerçant /___/ Salarié /___/ Agriculteur /___/ Eleveur /___/ Artisan /___/ Restauration /___/ Activité de transformation /___/ Autres /___/

II. Satisfaction/appréciation des produits d'épargne par les clients

11. Comment appréciez-vous les produits de la MUFEBE :

a) Frais de tenue de compte ? Très bon /___/ bon /___/ abordable /___/ mauvais /___/ très mauvais /___/

Si mauvais, pourquoi.....

b) Montant minimum d'ouverture de compte ? Très bon /___/ bon /___/ abordable /___/ mauvais /___/ très mauvais /___/

Si mauvais, pourquoi.....

c) proximité de l'institution ? Très bon /___/ bon /___/ abordable /___/ mauvais /___/ très mauvais /___/

Si mauvais, pourquoi.....

d) accès à l'argent déposé ? Très bon /___/ bon /___/ abordable /___/ mauvais /___/ très mauvais /___/

Si mauvais, pourquoi.....

12. Avez-vous déjà contracté un prêt avec la MUFEBE ? Oui /___/ Non /___/

13. Si oui ?

a) Combien de fois /___/

b) Type de crédit : consommation /___/ commercial /___/ logement /___/ scolaire /___/ autres /___/

14. Comment appréciez-vous le crédit de la MUFEBE :

a) le montant du prêt ? Très élevé /___/ Elevé /___/ moyen /___/ Insuffisant /___/ Très insuffisant /___/

b) le taux d'intérêt ? Très élevé /___/ Elevé /___/ moyen /___/ faible /___/ très faible /___/

c) la garantie ? Très élevée /___/ élevée /___/ moyenne /___/ faible /___/ très faible /___/

d) le délai de remboursement ? Très long /___/ long /___/ moyen /___/ court /___/ très court /___/

e) la durée du traitement des dossiers de crédit ? Très longue /___/ longue /___/ moyenne /___/ courte /___/ très courte /___/

III. Impact socioéconomique du crédit sur les bénéficiaires

15. Avez-vous pu réaliser des activités avec votre prêt? Oui /___/ Non /___/

a) Si oui ? Exemple :.....

b) Si non ? Pourquoi ?.....

16) quel est votre revenu ?

a) avant l'accès au crédit.....

b) après l'accès au crédit.....

16. Le crédit a-t-il eu un impact sur l'amélioration de vos conditions de vie ?

a) Oui b) Non

17. L'accès au prêt vous a-t-il permis d'améliorer la scolarisation des enfants à votre charge

a)oui b) non c) pas de charge

Si oui, est-ce à travers l'accès :

a. fournitures scolaires

b. cours particuliers

c. frais de scolarité

d. autres

18. Le crédit a-t-il eu un impact sur l'accès aux soins ? a)oui b) non

19. Le crédit a-t-il eu un impact sur l'amélioration de vos conditions d'habitat? a)oui b) non

Si oui, par quel moyen :

a)Acquisition de meuble

b) Location de maison

c)Travaux de rénovation

c)Autres

20. Le crédit a-t-il eu un impact sur l'alimentation au sein de votre ménage ? a)oui b) non