

Le système de responsabilité sociale de Red Financiera Rural

BIM n° - 14 avril 2009
Karin BARLET

Le 13 novembre 2008, la Plateforme européenne de la microfinance et le Jury du Prix européen de la microfinance ont distingué 3 IMF à l'origine d'initiatives représentant des avancées notables dans la promotion de la performance sociale en microfinance. La lauréate, Buusaa Gonofaa (Ethiopie), ainsi que les deux finalistes, AMK (Cambodge) et Red Financiera Rural (Equateur) ont toutes les trois intégré la gestion des performances sociales dans leurs opérations quotidiennes afin d'améliorer l'impact sur leurs clients.

Le système mis en place par Buusaa Gonofaa a été décrit dans le coup de projecteur du mois de janvier sur le Portail Microfinance (voir <http://www.lamicrofinance.org/content/article/detail/23311>).

L'initiative d'AMK (Angkor Microfinance Kampuchea), qui a mis en place un comité spécifiquement dédié aux performances sociales, a été présentée sur EspaceFinance dans le BIM du 24 février dernier.

Le BIM d'aujourd'hui présente l'expérience de la deuxième finaliste, Red Financiera Rural en Equateur (www.rfr.org.ec).

Red Financiera Rural (RFR), association civile à but non lucratif fondée en 2000, est l'association professionnelle de microfinance d'Equateur. Elle compte 40 membres parmi lesquels des mutuelles d'épargne et de crédit, des banques, des ONG et des réseaux locaux. Au total, ses membres touchent 600 000 clients. Le travail de RFR vise à renforcer ses membres, à représenter leurs intérêts communs, à promouvoir un cadre réglementaire adapté et à favoriser le développement social et économique du pays de manière pérenne.

Pourquoi avoir développé un système de responsabilité sociale ?

Le principal motif qui a poussé RFR à mettre en place un système de responsabilité sociale pour les IMF était le souhait de renforcer le développement social et économique du pays de façon durable et de répondre à l'apparition de « symptômes négatifs » au niveau du marché. Un premier symptôme était le manque de mesure, de suivi et d'évaluation de la mission et des objectifs sociaux des institutions de microfinance vis-à-vis de leurs clients, de leurs employés et de l'environnement communautaire. Un autre symptôme était l'existence de mauvaises pratiques au sein des institutions de microfinance, en particulier en matière de recrutement de nouveaux clients et de nouveaux employés auprès des concurrents sans respect des principes d'éthique fondamentaux.

Comment ça fonctionne ?

Le système de responsabilité sociale est composé de trois principales activités :

Activité 1 : Prévention du surendettement

Le projet consiste à nouer un partenariat avec des centrales de risques ; celles-ci autorisent l'accès au service d'information sur le crédit en échange d'informations positives et négatives sur les créanciers. Le service permet aux IMF de connaître le niveau d'endettement des clients et le risque de crédit global des créanciers et d'obtenir un aperçu plus général des comportements de crédit au niveau local, régional et national.

Activité 2 : Evaluation des performances sociales des IMF à l'aide de l'outil SPI

Dans le cadre de ses activités stratégiques, RFR a développé un service d'évaluation des performances sociales des IMF pour compléter l'information financière par de l'information sociale ; elle cherche ainsi à obtenir un aperçu plus précis du travail, des progrès et de la portée des IMF.

A l'aide de l'outil d'évaluation SPI/Cerise mis en œuvre au niveau de l'IMF, RFR facilite le processus de vérification et d'intégration des résultats du questionnaire. Ce processus comprend des séances de travail avec les institutions de microfinance, l'évaluation de la performance sociale, la rédaction des rapports de présentation et un retour d'information à chaque IMF.

Activité 3 : Mise en œuvre d'un code d'éthique au sein de RFR

Dans le cadre de sa mission de représentation des intérêts de ses membres et en tant que référence de la microfinance en Equateur, RFR a mis en place un code d'éthique pour renforcer la transparence des informations financières et sociales des IMF. Ce code est considéré comme une étape dans le développement d'un marché de la microfinance concurrentiel et loyal.

En quoi le système est-il utile pour RFR et ses membres ?

Le premier bénéfice global de cette approche intégrée en faveur du développement d'un secteur de microfinance responsable est l'instauration d'une culture de la transparence et du respect des bonnes pratiques parmi les 40 membres de l'association. La structure de réseau de RFR permet aux membres d'optimiser leur temps et leurs ressources. De façon plus spécifique, les bénéfices de cette initiative sont les suivants :

En ce qui concerne la prévention du surendettement, l'activité a conduit à la formalisation d'une grande base de données contenant des informations de crédit provenant de 175 institutions de microfinance et des données sur près de 230 000 opérations de crédit représentant un montant de 320 millions de dollars. Elle renforce l'importance de la transparence de l'information. Un nombre croissant d'institutions rejoignent le service pour fournir des informations.

Grâce à l'utilisation de l'outil SPI, 14 IMF ont défini des plans d'amélioration pour travailler sur certains aspects clés liés à la performance sociale. Des revues croisées entre membres de RFR ont permis un apprentissage horizontal des modèles et pratiques de management innovants, en matière de ressources humaines ou de relation clientèle, ou des mécanismes nouveaux permettant l'implication des clients dans le processus décisionnel.

Le code d'éthique a été approuvé par l'assemblée générale des membres et toutes les IMF ont signé un contrat mentionnant l'obligation de respect du code. Il est entré en application et certains cas ont déjà été soumis au conseil d'administration de RFR. Les liens entre IMF sont promus pour prévenir l'apparition de mauvaises pratiques.

Pour en savoir plus :

- ▷ Site de RFR : www.rfr.org.ec
- ▷ Profil de RFR sur le MIX Market :
<http://www.mixmarket.org/en/partners/partners.show.profile.asp?ett=624>
- ▷ Le coup de projecteur du Portail sur le Prix européen de la microfinance 2008 :
<http://www.lamicrofinance.org/content/article/detail/23311>

D'après « European Microfinance Award 2008 - Socially Responsible Microfinance », C. Lapenu (Cerise) pour la Plateforme européenne, décembre 2008.