

La convention annuelle SPTF 2016: Notes du deuxième jour plénier

Mesurer et rendre compte des changements dans la vie des clients (1er Juin 2016)

Intervenants: Frances Sinha, [EDA Rural Systems](#); Lucia Spaggiari, [Microfinanza Rating](#); Margot Quaeghebeur-De Brujin, [Anthos Asset Management](#), Daniel Rozas, [European Microfinance Platform](#)

Introduction:

Cette session a débuté avec la présentation d'une vidéo produite par Opportunity International. Elle présente un cas de succès de changement dans la vie d'un client grâce à la microfinance.

Faisant suite à une question posée par Frances qui cherchait à savoir si cette vidéo traduisait la tendance générale des changements observés dans la vie des clients, Calum Scott de Opportunity International (OI) a noté que même si cette dernière (vidéo) donnait au client l'occasion de raconter les changements observés dans sa vie, nous devrions faire tout de même attention. En effet, cette vidéo illustre le type de client que OI sert avec l'un de ses produits, ainsi que les effets potentiels que la microfinance peut avoir sur un client. Mais, nous devons garder à l'esprit qu'une vidéo comme celle-ci devrait être utilisée à titre illustratif pour présenter les résultats possibles dans la vie des clients car eux tous n'ont pas la même histoire. Une histoire ne reflète pas souvent les tendances du marché, même pas celles des clients de l'un des partenaires à OI. Nous sommes conscients qu'il existe plusieurs types de résultats produits grâce aux services financiers. Mais ces vidéos, sont généralement choisies par les services marketing des organisations, ce qui justifie que l'histoire racontée habituellement par le client est un cas de très grande réussite. En conclusion, nous ne pouvons pas mesurer l'efficacité de ce que nous faisons en nous basant uniquement sur une histoire de client. De plus en plus des donateurs de OI reconnaissent que pour comprendre les changements de notre expérience des clients, nous avons besoin de plus d'informations que des histoires. Nous avons besoin de données sur les résultats des clients.

Groupe de Travail de la SPTF sur les Résultats

Le Groupe de travail sur les Résultats de la SPTF a été créé en 2014 dans le but d'identifier la façon de recueillir et d'analyser les données de telle manière qu'elles soient pratiques, réalistes, crédibles et abordables. Le but du groupe de travail est de produire des directives pratiques pour mesurer et gérer les résultats. Le groupe

de travail est ouvert à tous, et à ce jour a eu la participation de nombreux membres de la SPTF. Tous les enregistrements et présentations des webinaires sont disponibles sur le site Web SPTF pour le téléchargement (<http://sptf.info/working-groups/outcomes>). Le groupe de travail développe deux séries de lignes directrices pour la gestion des résultats: une pour les Prestataires de Services Financiers (PSF) et une pour les investisseurs. En plus des lignes directrices, le groupe de travail est formé de trois sous-groupes pour élaborer de courtes listes d'indicateurs de résultats communs dans trois domaines clés: a) business d'entrepreneuriat, b) la pauvreté économique, les actifs et le logement, et c) la résilience et la vulnérabilité. Les projets d'indicateurs envisagés sont également disponibles sur le site Web de la SPTF pour le téléchargement. Le groupe de travail est en train de partager à la fois les lignes directrices et des indicateurs pour obtenir les commentaires des membres.

Définition et discussion sur les résultats et la gestion des résultats

- **Qu'entendons-nous résultats?** Le processus de gestion des résultats comporte cinq étapes : 1-entrées, 2- ce qui conduit aux **activités**, puis à la **production ou les sorties de l'institution**, puis à des **résultats**, et enfin à **l'impact**. Le résultat se situe à la quatrième étape.
- Le groupe de travail se penche sur ce qui est pratique et abordable. Bien qu'il puisse avoir un cas pour la conduite des évaluations d'impact, pour des raisons pratiques, le groupe se penche sur le suivi des changements dans la vie des clients au fil du temps et à un coût raisonnable en utilisant les résultats (qui inclue les données recueillies pour les "outputs" (sorties ou production) et la portée).
- La gestion des résultats considère certes la mesure des résultats dans le cadre du processus, mais elle va au-delà.

Aperçu des 02 lignes directrices écrites par le Groupe de travail sur les Résultats:

Le Groupe de travail sur les Résultats élabore des lignes directrices selon certains principes:

- Le processus sobre (pas trop cher) et planifié dès le début – Pour avoir des données de base qui peuvent être utilisées à des fins de comparaison au fil des ans ;
- La crédibilité des données: les données doivent être crédibles
- Un système de bout en bout faisant partie d'un processus
- Un système de reporting transparent - Être franc au sujet des limites des données, par exemple, la taille de l'échantillon
- Esprit d'ouverture à l'apprentissage - Accepter les résultats

Le cadre des lignes directrices est basé sur une approche systémique (ne pas avoir un processus isolé de mesure mais plutôt intégré dans les activités de l'institution).

Avoir l'engagement des institutions (conseil, la haute direction, le personnel de terrain) est essentiel pour s'assurer de la pertinence et leur utilisation (guides des lignes directrices).

Frances a noté que les investisseurs et les réseaux ont de plus en plus manifesté de l'intérêt à jouer un rôle dans la mesure et la gestion des résultats. C'est la raison pour laquelle la SPTF est en partenariat avec la Plate-forme européenne de la microfinance (eMFP) pour travailler sur des lignes directrices spécifiques pour les investisseurs.

Daniel Rozas a déclaré que eMFP a décidé de travailler sur les lignes directrices en raison de l'intérêt exprimé par les investisseurs membres de eMFP. Les lignes directrices des investisseurs aideront à développer un langage commun pour les investisseurs quand on parle de PSF et aussi une méthodologie commune parmi les investisseurs analogues.

Lucia Spaggiari a expliqué la vision des acteurs concernés par la gestion des résultats (les propriétaires d'actifs, gestionnaires de fonds, PSF, et les clients finaux). Certains investisseurs reconnaissent que la prise de décisions fondées sur les résultats serait idéale et surtout s'il était possible de leur rendre compte. Mais, ceci n'est pas encore une réalité au regard des données dont ils disposent dans l'industrie.

Comme cité par un gestionnaire d'actifs (au moment de la réunion) - «Si un propriétaire de l'actif me demande si un fonds est plus social que l'autre, tout ce que je peux dire (comme proxy) est de savoir s'il est membre de la SPTF ou non». Cela montre la nécessité de plus de clarification sur le marché.

Lignes directrices des résultats pour les investisseurs

Les lignes directrices des investisseurs pour la mesure et la gestion des données sur les résultats sociaux se structurent en 07 parties:

Objectif

1. Champ d'application
2. Comparabilité des indicateurs (ce qui a un compromis entre la profondeur et la largeur)

La mise en œuvre

3. Approche
4. Robustesse de la méthode
5. Source des données

Ressources

6. Ressources humaines
7. Budget

Lucia a partagé les exemples de sept investisseurs (Oikocredit, Triple saut, BBVA MF, Root Capital, Acumen, Bamboo Finance) et comment leurs approches cadrent avec les différentes parties des lignes directrices des résultats pour les investisseurs.

Margot Quaegebeur (Anthos Asset Management) a partagé l'expérience de son organisation, où les actionnaires ont vraiment exigé l'utilisation de données sur les résultats pour comprendre s'ils ont atteint leurs objectifs sociaux, reconnaissant que les données de sorties (output) ne suffisent pas. Anthos travaille depuis un an sur la mesure des résultats et est en conversations avec tous ses gestionnaires de fonds afin que leurs objectifs soient alignés avec ceux de l'organisation. Ceci conduit à des indicateurs clés de performance qu'ils choisissent.

«Nous construisons le plan que nous pilotons. La collecte de données sur les résultats est la partie facile. L'utilisation des données pour la prise de décision est le défi "(Root Capital – citation provenant de Lucia pendant la réunion).

Margot est d'accord sur le fait que même si la plupart des partenaires est encore à essayer de comprendre comment gérer les résultats, l'intérêt est là. En outre, de nombreux investisseurs investissent dans plusieurs secteurs. Plus il sera possible de produire des informations dans le secteur de l'inclusion financière sur la preuve du changement, plus attractif sera ce secteur pour les investisseurs dont l'objectif est d'allouer leurs actifs aux investissements permettant d'atteindre les deux objectifs financiers et sociaux.

Calum Scott a expliqué que Opportunity International est à la fois un investisseur et un opérateur. Leur financement provient d'un large éventail de sources (entreprises, du gouvernement, des particuliers et des dons de la famille). Opportunity International n'a pas encore d'accord des parties prenantes concernant les données sur les résultats des clients. Bien que les travaux soient en cours, ils estiment qu'il faut commencer quelque part. Un facteur clé de succès en matière de gestion des résultats, c'est de comprendre les gens sur le terrain. Les partenaires doivent comprendre l'importance et l'utilisation de la collecte de données. Trouver le juste équilibre entre la qualité et la facilité d'utilisation des données est très important. Opportunity International travaille avec une société d'analyse de données pour aider à automatiser les données recueillies pour qu'il soit facile pour un PSF de les comprendre et d'élever leur niveau de gestion.

Outils de gestion de Résultats:

Frances a ajouté qu'il ya plusieurs outils à utiliser pour la gestion des résultats:

1. Gestion des données Institutionnelles - qui sera traitée par la BBVA FM
2. Recherche (enquête qualitative, des histoires qualitatives) - qui sera traité par le groupe de discussion sur Equitas

3. La Combinaison des deux options ci-dessus - qui sera traités par World Banking en groupe de discussion