

## La microfinance, à l'écoute de ses bénéficiaires ? Introduction

Cécile GODFROID<sup>1</sup> et Marc LABIE<sup>2</sup>

*M*ondes en développement a toujours accordé beaucoup d'attention à l'évolution de la microfinance. En un peu plus de vingt ans, ce ne sont pas moins de cinq numéros de la revue qui furent consacrés à ce sujet : « *La microfinance et l'évolution des systèmes financiers* » en 2002 (numéro 119), « *Microfinance et développement* » en 2004 (numéro 126), « *Microfinance et intermédiation financière* » en 2010 (numéro 152), « *La microfinance latino-américaine : entre commercialisation et nouvelles gauches* » en 2013 (numéro 163) et « *Microfinance et inclusion financière* » en 2019 (numéro 185). Par ailleurs, de nombreux numéros « varia » de la revue contiennent eux aussi des articles consacrés à la microfinance et aux problématiques liées à l'inclusion financière. C'est notamment le cas du numéro spécial 199-200 qui fut publié par la revue à l'occasion de son 50<sup>ème</sup> anniversaire. On y trouve plusieurs contributions consacrées à la microfinance incluant, notamment, un regard rétrospectif éclairé sur les numéros susmentionnés dans un article rédigé par Michel Lelart et un entretien avec Jonathan Morduch, professeur à l'Université de New York, lequel met en évidence avec beaucoup de pertinence les tendances et enjeux du secteur.

Tous ces numéros ne font qu'illustrer une tendance générale : de sujet novateur au moment de la création de la revue en 1973, la microfinance est devenue un domaine à part entière, à la fois par le nombre d'organisations qui ont été créées de par le monde pour la mettre en place, mais aussi par l'attention qu'elle a reçue de la communauté internationale.

Pourtant, au cours des dernières années, il faut reconnaître que l'enthousiasme initial a fait place à plus de circonspection. Cela s'explique par la différence observée entre les résultats obtenus et les espoirs – souvent excessifs – qui avaient été mis en elle. Ainsi, alors qu'à la fin du siècle dernier, nombre d'acteurs soutenaient que la microfinance allait jouer un rôle fondamental

---

<sup>1</sup> Centre Européen de Recherche en Microfinance (CERMi), Université de Mons, Belgique.  
Cecile.GODFROID@umons.ac.be

<sup>2</sup> Centre Européen de Recherche en Microfinance (CERMi), Université de Mons, Belgique.  
Marc.LABIE@umons.ac.be

dans la suppression de la pauvreté dans les pays en développement, il n'en a rien été.

Sans refaire ici l'historique de cette désillusion qui avait été présentée dans l'introduction du numéro 185 déjà mentionné, on soulignera simplement que même si la microfinance a joué et joue chaque jour un rôle fondamental dans la vie des personnes qui y ont accès, elle ne modifie pas fondamentalement leur niveau de vie (Banerjee et *al.*, 2015). Est-ce à dire qu'elle n'a alors aucun intérêt ? Absolument pas. La microfinance, lorsqu'elle poursuit simultanément un objectif social et un objectif d'équilibre financier, étant ainsi fidèle à ses origines, offre une véritable plus-value en matière de développement. En effet, elle permet à ses clients de faire face aux aléas de l'existence, de lisser leurs revenus (Cull et Morduch, 2018) et parfois de développer des activités génératrices de revenus, trois caractéristiques bien utiles aux personnes confrontées à la précarité. Il est donc tout à fait logique que les activités de microfinance, et plus largement d'inclusion financière, continuent de se développer dans les pays où elles sont bien présentes, qu'elles soient souhaitées dans les endroits où elles n'existent pas encore, et que les chercheurs poursuivent leur regard critique afin de mieux identifier ce qu'il y a lieu de faire si on veut vraiment permettre à chacune et à chacun de disposer de services financiers adaptés à ses besoins.

Qu'il s'agisse de microcrédit, le produit qui a au départ retenu toute l'attention, ou d'épargne, de produits permettant le transfert de fonds ou même de micro-assurance, les besoins sont nombreux. On pourra se réjouir en constatant qu'au cours des dernières décennies, l'inclusion financière, mesurée par le nombre de personnes ayant accès à un compte bancaire, a considérablement augmenté. En effet, en 2021, le pourcentage de la population adulte concernée atteignait 71 % contre 30 % en 2011 (Global Findex, 2021). Ceci s'explique en grande partie par l'apparition des Fintech et la mise en place de solutions fondées sur l'usage des téléphones portables (Umba et *al.*, 2024 ; Siwale et Godfroid, 2022)

Mais ne nous réjouissons pas trop vite car ce n'est pas parce que plus de personnes ont accès à un compte que celui-ci répond à leurs besoins, ce qu'illustre d'ailleurs nombre d'exemples où l'on constate un fossé entre la possession et l'usage d'un compte. Il reste donc beaucoup à faire pour bien appréhender comment fournir des services financiers adéquats à l'ensemble des populations concernées. Pourtant, force est de constater que la recherche en matière de microfinance, et plus largement de services financiers à destination de populations défavorisées, retient pour l'instant relativement moins l'attention des chercheurs.

Les thématiques à traiter ne manquent pas. Nous en retiendrons ici deux.

*Premièrement*, la gestion des organisations. La microfinance est fournie par un ensemble extrêmement hétérogène d'organisations (ONG, coopératives

d'épargne et de crédits, banques,...) qui font face à des défis communs mais ont aussi leurs spécificités. Ces quarante dernières années ont illustré à foison les faiblesses souvent constatées au sein des organisations de microfinance. Qu'il s'agisse du glissement de mission accordant plus d'importance aux résultats financiers au détriment des objectifs sociaux (*mission drift* » en anglais) (Cozarenco et al., 2021), de la perte de maîtrise des méthodologies utilisées en raison d'une croissance débridée (Guérin et al., 2015) ou de la difficulté de concevoir et d'adapter au fil du temps la gouvernance des organisations (Labie et Mersland, 2011), les risques que rencontrent nombre d'organisations sont aujourd'hui assez bien identifiés. Par contre, assez peu de réflexions sont véritablement menées pour identifier les manières de les éviter ou, quand ils se manifestent, pour les gérer.

*Deuxièmement*, la réelle prise en compte des clients/bénéficiaires lors de la création et de la distribution de produits et services de microfinance. C'est une lapalissade de souligner que dans tout secteur économique, l'adéquation entre l'offre et la demande se doit d'être un objectif et que dès lors les offreurs se doivent de comprendre les demandeurs s'ils veulent connaître un certain succès. Malheureusement, cette évidence n'est pas toujours bien prise en compte dans les domaines où les consommateurs sont captifs (par manque d'alternatives) ou dans les domaines où les bénéficiaires ne sont pas ceux qui décident et financent la mise en place d'un service. Ce constat qu'on peut souvent appliquer aux services publics et à ce qu'on appelle parfois le tiers secteur (ou l'économie sociale et solidaire) existe aussi trop souvent en microfinance. En effet, comme les organisations de microfinance servent des clients/bénéficiaires qui n'ont que peu de pouvoir de négociation et peu d'alternatives, il est fréquent que l'offre de produits et de services qui leur est faite ne tienne que peu compte de ce que ce qu'ils souhaitent vraiment. En effet, si le développement du secteur a été accompagné d'une grande créativité en termes de produits offerts et de méthodologies d'implémentation, les dernières décennies ont eu tendance à reproduire les acquis historiques sans vraiment chercher à innover. On sait qu'en appliquant des procédures simples et compréhensibles aujourd'hui bien connues et en exerçant un contrôle de la qualité des portefeuilles de crédit *via* des mécanismes de pression sociale, il est possible de faire de la microfinance avec succès à condition d'être rigoureux dans la gestion et la gouvernance des organisations mises en place. Mais les besoins insatisfaits demeurent. Comme les études tendent également à montrer que, de manière générale, les innovations en microfinance conduisent à des effets positifs pour les clients (Moahid et al., 2024), il y aurait donc lieu de réfléchir à de la microfinance qui fasse preuve de plus de souplesse dans ses procédures et qui accorde plus d'importance aux mécanismes incitatifs positifs (plutôt qu'aux punitifs généralement privilégiés à ce jour) (Brihaye et al., 2019), tout en s'assurant de le faire dans des modèles d'affaires qui soient pérennes (Weber et Musshoff, 2013 ; Armendariz et

Labie, 2011). Des produits financiers plus flexibles en termes d'intérêts et de remboursements permettraient aux clients de mieux gérer leurs flux financiers (Hermes et Lensink, 2020 ; Labie et *al.*, 2017). Il s'agit évidemment là d'objectifs ambitieux mais qui méritent qu'on s'y consacre. Au-delà des avantages pour les clients, une meilleure orientation client permettrait aussi d'améliorer la performance commerciale des institutions de microfinance (IMF) (Gafa, 2023). Le développement de produits et de services adaptés aux besoins des clients est d'ailleurs l'un des sept indicateurs des normes universelles de gestion des performances sociales et environnementales développées par CERISE<sup>3</sup> pour les fournisseurs de services financiers. Il y a donc là un défi majeur pour le secteur de la microfinance : mieux identifier ce dont ont besoin les populations qu'on souhaite desservir.

Les contributions présentées dans ce numéro contribuent à éclairer cette deuxième thématique. Les trois premières traitent particulièrement du profil des clients, la quatrième de l'évolution de la relation entre les institutions et leurs clients à une époque où la digitalisation prend de plus en plus d'ampleur. Elles contribuent de la sorte à la littérature en microfinance qui tend à négliger les aspects liés au marketing et à la satisfaction des clients (Chubaka Mushagalusa et *al.*, 2022 ; Balemba, 2017).

Tout d'abord, la contribution d'*Aimée Soglo* traite de l'effet de l'éducation des jeunes au Bénin sur leur inclusion financière mesurée au travers de quatre dimensions, à savoir l'accès à un compte bancaire, à l'épargne, au crédit et à l'utilisation de cartes de crédit. Cet article vise donc à mieux identifier les défis auxquels la jeunesse fait face en termes d'inclusion financière. Sur la base d'une régression logistique, l'auteure relève un effet significatif et positif du niveau d'éducation sur l'inclusion financière. Les jeunes avec un niveau d'éducation primaire ont donc moins de chance d'être inclus financièrement que ceux ayant un niveau d'éducation supérieure.

La contribution de *Sébastien Victoire Nama Djinthe, Benjamin Fomba Kamga et Gervais Beninguisse* se focalise également sur les jeunes. Elle vise à appréhender les déterminants de l'accès au microcrédit dans le cadre du Programme de promotion de l'entrepreneuriat agropastoral des jeunes au Cameroun et son impact sur leurs revenus issus de l'agriculture. En utilisant la méthode de régression par endogénéité et la méthode des scores de propension, les auteurs montrent que l'accès au microcrédit varie en fonction du niveau de spécialisation des études dans le secteur agropastoral, de la formation en entrepreneuriat et de l'expérience agropastorale, et il augmente

---

<sup>3</sup> Organisation spécialisée dans l'évaluation des performances sociales en microfinance – voir [voir](http://www.cerise-af.org) <http://www.cerise-af.org> internet sur la documentation gratuite accessible en ligne dans le présent numéro.

les revenus issus de l'agriculture.

Ensuite, la contribution de **Votsoma Djekena** aborde la question du genre. Elle essaie d'expliquer pourquoi, alors que le pourcentage de femmes emprunteuses au sein du portefeuille de crédits des IMF's tend à réduire le risque de crédit auquel ces dernières sont confrontées, ce pourcentage tend néanmoins à diminuer. Sur la base d'une régression OLS sur un échantillon de 508 IMF présentes dans 80 pays et sur une période de 20 ans, l'auteur montre que ce paradoxe peut s'expliquer par le fait que les IMF's présentant des pourcentages de femmes emprunteuses élevés vont avoir tendance à croître plus rapidement, ce qui les contraint à diversifier leur clientèle.

Finalement, la contribution de **Mireille Elodie Moyole, Christine Marie Claire Abomo Nga et Sabine Patricia Moungou Mbendu** traite de comment des institutions de microfinance, dans un contexte privilégié par le contact physique, gèrent leur relation client à l'ère du numérique. En se basant sur une étude qualitative auprès de responsables d'IMF's et de clients, ces auteures montrent que la plupart des IMF's au Cameroun n'offrent que des services numériques basiques et que la plupart des transactions continuent de se faire en agence. Quand il s'agit d'offrir des services numériques plus sophistiqués, les IMF's se tournent alors vers de la sous-traitance avec les banques.

## BIBLIOGRAPHIE

- ARMENDARIZ B., LABIE M. (2011) *The handbook of microfinance*, Singapore, World Scientific-Imperial College Press.
- BALEMBBA, E. (2017) Customer satisfaction with the services of microfinance institutions: Scale development and validation, *Strategic Change*, 26(6), 563-574.
- BANERJEE A., KARLAN D., ZINMAN J. (2015) Six randomized evaluations of microcredit: Introduction and further steps, *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 1-21.
- BRIHAYE T., DE PRIL J., LABIE M., PERILLEUX A. (2019) Positive versus negative incentives for loan repayment in microfinance: A game theory approach, *Review of Development Economics*, 23(2), 577-597.
- CHUBAKA MUSHAGALUSA N., BALEMBBA KANYURHI E., BUGANDWA MUNGU AKONKWA D., MURHULA CUBAKA P. (2022) Measuring price fairness and its impact on consumers' trust and switching intentions in microfinance institutions, *Journal of Financial Services Marketing*, 27(2), 111-135.
- COZARENCO A., HARTARSKA V., SZAFARZ A. (2022) Subsidies to microfinance institutions: how do they affect cost efficiency and mission drift?, *Applied Economics*, 54(44), 5099-5132.
- CULL R., MORDUCH J. (2018) Microfinance and economic development, in T. Beck, R. Levine (Eds.) *Handbook of finance and development*, Cheltenham-Nothampton, Edward Elgar Publishing, 550-572.

- GAFYA Y. (2023) Customer orientation and sales performance in microfinance institutions in Togo: analysis of the role of sales force management, *Recherches en Sciences de Gestion*, 155(2), 133-159.
- GLOBAL FINDEX (2021) <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>
- GUÉRIN I., LABIE M., SERVET J.-M. (2015) *The crises of microcredit*, London, Zed Books.
- HERMES N., LENSINK R. (2020) Microfinance and Development, in J. Abor, C. K. D. Adjasi, R. Lensink (Eds.) *Contemporary Issues in Development Finance*, Routledge, New York, 51-72.
- LABIE M., LAURETI C., SZAFARZ A (2017) Discipline and flexibility: a behavioural perspective on microfinance product design, *Oxford Development Studies*, 45(3), 321-337.
- LABIE M., MERSLAND, R. (2011) Corporate governance challenges in microfinance, in B. Armendariz, M. Labie (Eds.) *The handbook of microfinance*, London-Singapore, World Scientific-Imperial College Press, 283-298.
- MOAHID M., HERMES N., HUDON M. (2024) *Examining the Implications of Innovative Microfinance Products: A Systematic Literature Review*, FEBRI Research. Reports, vol. 2024011-EEF, University of Groningen, 74 p.
- SIWALE J., GODFROID C. (2022) Digitising microfinance: on the route to losing the traditional 'human face' of microfinance institutions, *Oxford Development Studies*, 50(2), 177-191.
- UMBA D. N., CROQUET M., GODFROID C. (2024) Does Digitization Affect Social and Financial Performance in Microfinance Institutions?, *Journal of Alternative Finance*, 1(3), 236-251.
- WEBER R., MUSSHOF O. (2013) Can flexible microfinance loans improve credit access for farmers?, *Agricultural Finance Review*, 73(2), 255-271.