

Les Institutions de la microfinance entre approche sociale et approche de la création de valeur : Cas des associations de Micro- Crédits

The Institutions of Microfinance Between Social Approach and Value Creation Approach: Case of Microcredit Associations

Amina ANNOU, (Docteur en Economie et Gestion)
 Laboratoire des Sciences de Gestion des Organisations (LRSGO)
 Ecole Nationale de Commerce et de Gestion
 Université Ibn Tofail, Maroc

Mustapha ACHIBANE, (Enseignant-Chercheur)
 Laboratoire des Sciences de Gestion des Organisations (LRSGO)
 Ecole Nationale de Commerce et de Gestion
 Université Ibn Tofail, Maroc

Adresse de correspondance :	Ecole Nationale de Commerce et de Gestion, B.P.1420 Kénitra Maroc. +212 5 37 32 94 21/22
Déclaration de divulgation :	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude et ils sont responsables de tout plagiat dans cet article.
Conflit d'intérêts :	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
Citer cet article	ANNOU, A., & ACHIBANE, M. (2024). Les Institutions de la microfinance entre approche sociale et approche de la création de valeur : Cas des associations de Micro-Crédits. <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 5(12), 412-426. https://doi.org/10.5281/zenodo.14289247
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Received: October 19, 2024

Accepted: December 06, 2024

International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME
 ISSN: 2658-8455
 Volume 5, Issue 12 (2024)

Les Institutions de la microfinance entre approche sociale et approche de la création de valeur : Cas des associations de Micro-Crédits

Résumé :

Cette étude examine la capacité des institutions de microfinance (IMF) à concilier entre la performance financière et utilité sociale, un enjeu crucial dans le contexte de l'économie sociale et solidaire. Une approche méthodologique mixte a été adoptée, combinant une analyse conceptuelle et une enquête de terrain menée auprès de trois IMF majeures à Casablanca. Les données ont été collectées à partir de questionnaires administrés aux employés et bénéficiaires, et analysées à l'aide du logiciel SPSS v21 pour évaluer les relations entre performance financière, impact social et professionnalisation des IMF.

Les résultats montrent que les IMF peuvent équilibrer ces deux objectifs. Les employés reconnaissent l'importance de l'utilité sociale tout en maintenant des pratiques financières viables, et les bénéficiaires, majoritairement des femmes en situation précaire, rapportent un impact positif sur leurs conditions de vie. Cependant, des défis subsistent, tels que le risque de surendettement et la nécessité d'améliorer l'adéquation des services.

Ces conclusions mettent en évidence que la professionnalisation des IMF et l'intégration d'une gestion rigoureuse sont essentielles pour maximiser leur impact social et assurer leur viabilité financière. L'étude recommande de renforcer les dispositifs de contrôle interne et de promouvoir des programmes d'éducation financière pour garantir un équilibre durable entre les objectifs sociaux et financiers.

Mots clés : L'utilité sociale, Micro finance, microcrédit, Performance sociale, Rentabilité financière.

JEL Classification : G21

Type du papier : Recherche empirique

Abstract :

This study examines the ability of microfinance institutions (MFIs) to reconcile financial performance and social utility, a crucial issue in the context of the social economy. A mixed-method approach was adopted, combining conceptual analysis and a field survey of three major MFIs in Casablanca. Data were collected from questionnaires administered to employees and beneficiaries, and analyzed using SPSS v21 software to assess the relationships between financial performance, social impact and MFI professionalization.

The results show that MFIs can balance these two objectives. Employees recognize the importance of social utility while maintaining viable financial practices, and beneficiaries, mostly women in precarious situations, report a positive impact on their living conditions. However, challenges remain, such as the risk of over-indebtedness and the need to improve the adequacy of services.

These findings highlight that the professionalization of MFIs and the integration of rigorous management are essential to maximize their social impact and ensure their financial viability. The study recommends strengthening internal control systems and promoting financial education programs to ensure a sustainable balance between social and financial objectives.

Keywords : Social utility, Microfinance, Microcredit, Social performance, Financial profitability

Classification JEL : G21

Paper type : Empirical Research

1. Introduction:

Au cours des dernières décennies, une combinaison de facteurs tels qu'une sécheresse chronique, un chômage structurel et l'exclusion financière de certaines couches sociales, surtout dans le milieu rural où les femmes sont encore les plus touchées, a engendré l'émergence et la croissance des institutions de microfinance (IMF), souvent initiées par des organisations non gouvernementales. La microfinance, en tant que stratégie visant à promouvoir l'inclusion financière au sein des populations économiquement vulnérables, a acquis une place prépondérante dans les discours et les initiatives de développement (Armendáriz & Morduch, 2010). Les associations de micro-crédits jouent un rôle essentiel en permettant aux personnes défavorisées d'accéder à des services financiers, souvent inaccessibles par les canaux bancaires classiques.

Le microcrédit est désormais reconnu comme un moteur important du développement économique, offrant aux individus les plus vulnérables l'opportunité d'accéder à des financements sous forme de petits prêts. Ces financements permettent aux bénéficiaires de créer des ressources financières pour rembourser les prêts accordés, tout en développant des activités génératrices de revenus (Rhyne, 2001). La microfinance est perçue comme une approche pour combattre la pauvreté, reposant sur deux éléments fondamentaux et interconnectés : la viabilité financière de l'institution et le principe de solidarité qu'elle promeut. Cette dualité fait de la microfinance bien plus qu'une simple structure de services financiers ; elle cherche à maintenir un équilibre délicat entre sa mission sociale, qui consiste à lutter contre la pauvreté, et la nécessité de garantir sa viabilité économique (Ledgerwood, 1999).

Cependant, malgré l'engouement pour la microfinance et ses nombreux succès, des débats subsistent concernant sa capacité à concilier performance financière et utilité sociale. Un certain nombre d'études ont montré que les IMF rencontrent souvent des difficultés à atteindre un équilibre entre ces deux objectifs, créant une tension apparente entre leur mission sociale et les impératifs financiers. Certains chercheurs suggèrent que viser les populations les plus pauvres pourrait entraver la rentabilité des institutions (Cull, Demircug-Kunt, & Morduch, 2009), tandis que d'autres soutiennent que ces deux objectifs peuvent être atteints simultanément (Mersland & Strøm, 2010).

Cet article vise à déterminer si les IMF peuvent être rentables financièrement tout en respectant leur objectif principal de combattre la pauvreté et de remédier à l'exclusion sociale. Il explore si le ciblage des plus pauvres constitue un obstacle à la réalisation de bonnes performances financières ou si, au contraire, ces deux objectifs peuvent être conciliés de manière simultanée. Il découle une question principale à savoir : « Dans quelle mesure les institutions de microfinance permettent-elles de concilier performance financière et utilité sociale ? »

Afin de répondre à cette problématique, notre article sera structuré en plusieurs parties. Nous commencerons par une revue de littérature qui présentera l'évolution du concept de microfinance, en mettant l'accent sur les tensions entre inclusion financière, rentabilité et durabilité. Ensuite, nous aborderons les Institutions de Microfinance en explorant leur dualité entre recherches de performance financière et objective sociaux, en deux sous-sections : la conceptualisation du problème et la dualité de la performance des IMF.

Nous poursuivrons en détaillant la méthodologie de recherche, en présentant le terrain de l'étude, les données collectées ainsi que le modèle conceptuel adopté. Le traitement des données sera également discuté dans cette section. Puis, nous présenterons les résultats et la discussion, dans laquelle nous analyserons les principales découvertes de l'enquête, avant de conclure sur une synthèse des résultats, mettant en lumière les tensions entre objectifs sociaux et financiers, ainsi que les compromis nécessaires à une microfinance réussie.

2. Revue de littérature de la microfinance

La microfinance est un concept complexe qui a évolué au fil du temps, passant d'une approche sociale centrée sur l'inclusion financière et la réduction de la pauvreté à une approche axée sur la création de valeur et la durabilité financière.

La microfinance fait référence à la fourniture de services financiers, tels que des prêts, des épargnes et des assurances, aux populations exclues du système bancaire traditionnel (Fenton et al., 2017). Ces services visent à améliorer les conditions de vie des individus à faible revenu en les reliant à des ressources financières, favorisant ainsi leur inclusion dans le système économique et leur autonomie financière. Ces institutions de microfinance ont vu le jour dans les années 1970, avec le fondateur du Grameen Bank, cherchant à remédier à l'exclusion financière en offrant des services adaptés aux besoins spécifiques des personnes pauvres, qui ne peuvent fournir de garanties traditionnelles (Bhadury & Pratap, 2018).

Dès leur origine, les institutions de microfinance ont été guidées par une mission sociale forte, visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion financière (Kolo, 2006). Cette mission se traduit par des initiatives concrètes qui permettent aux individus et aux microentrepreneurs de bénéficier d'un accès à des ressources financières essentielles, favorisant ainsi leur capacité à générer des revenus et à améliorer leur qualité de vie, tout en reconnaissant les enjeux de vulnérabilité des populations cibles. En effet, ces institutions contribuent non seulement à fournir des services financiers, mais elles jouent également un rôle essentiel dans la création de réseaux de soutien pour les populations vulnérables, renforçant ainsi leur empowerment économique et social (Koveos & Randhawa, 2004). Cette approche sociale est devenue un pilier fondamental des institutions de microfinance, car elle permet d'atteindre les objectifs de croissance économique tout en répondant aux besoins spécifiques des individus en situation de précarité, ce qui souligne l'importance de l'inclusion financière (Chibba, 2009).

Ainsi, nous formulons la première hypothèse de cette étude : H1 – Les IMF adoptant une approche sociale ont un impact plus significatif sur la réduction de la pauvreté.

Cependant, au fil du temps, les institutions de microfinance ont également dû s'adapter à la nécessité d'assurer leur propre durabilité financière afin de pouvoir pérenniser leur action. Pour ce faire, elles ont dû explorer des modèles économiques qui incluent non seulement la fourniture de services financiers, mais aussi l'optimisation de la rentabilité à travers des pratiques de gestion rigoureuses et l'attraction d'investissements privés. Cet objectif de création de valeur devient essentiel pour garantir la viabilité à long terme des institutions de microfinance. Ce changement de paradigme a suscité un débat croissant sur la tension existante entre l'objectif social initial et la nécessité de maximiser la rentabilité, soulevant des préoccupations quant au risque de "mission drift", où les institutions pourraient s'éloigner de leur mission sociale première pour se concentrer davantage sur la recherche de bénéfices.

Cela nous conduit à poser la deuxième hypothèse : H2 – Les IMF axées sur la création de valeur financière attirent davantage de capitaux privés, mais au détriment d'une partie de leur mission sociale.

Néanmoins, de nombreux auteurs soulignent que ces deux approches, sociales et de création de valeur, peuvent être complémentaires si elles sont mises en œuvre de manière stratégique. Ainsi, en intégrant des mécanismes de mesure d'impact qui tiennent compte à la fois des résultats financiers et sociaux, les institutions de microfinance peuvent non seulement assurer leur viabilité économique, mais également renforcer leur mission sociale, créant ainsi une synergie bénéfique pour les populations vulnérables qu'elles servent (Dokulilová et al., 2009; Koveos & Randhawa, 2004; Sharma, 2012). En effet, une analyse approfondie de leurs performances doit donc prendre en compte cette dualité, où l'efficacité économique et l'impact social sont intrinsèquement liés, permettant aux institutions de mieux répondre aux besoins de leurs clients tout en assurant leur propre pérennité.

Sur cette base, nous formulons notre troisième hypothèse : H3 – La professionnalisation des IMF améliore la qualité des services offerts et renforce leur impact global.

Le débat entre l'approche sociale et l'approche de création de valeur dans la microfinance met en lumière des tensions, mais aussi des complémentarités potentielles. D'une part, les institutions de microfinance doivent naviguer entre la satisfaction de leurs objectifs sociaux, tels que l'inclusion financière et le soutien aux populations défavorisées, et la nécessité de maintenir une rentabilité suffisante pour attirer des investissements et assurer leur durabilité à long terme. D'autre part, la commercialisation croissante des services de microfinance soulève des questions sur la manière dont ces institutions peuvent concilier leur mission sociale avec des pressions économiques, ce qui nécessite un équilibre délicat entre l'expansion des services offerts et le maintien d'un impact social tangible. Pour atteindre cet équilibre, il est essentiel que les institutions de microfinance intègrent des pratiques de gestion qui favorisent non seulement la rentabilité, mais également l'impact social, ce qui peut être réalisé grâce à des modèles d'affaires innovants et des mécanismes de mesure d'impact solides (Bayai & Ikhide, 2018; Koveos & Randhawa, 2004; Viviani, 2018).

Cela implique également la mise en place d'indicateurs de performance qui évaluent les résultats sociaux en parallèle avec les résultats financiers, afin de garantir que les actions entreprises répondent effectivement aux besoins des populations qu'elles assistent, et ce, tout en assurant leur pérennité économique (Daher & Le Saout, 2013). Pour ce faire, les institutions doivent adopter des approches holistiques qui prennent en compte à la fois les dimensions économiques et sociales de leur mission, permettant ainsi une approche intégrée qui valorise l'impact sur les communautés tout en assurant une base financière solide (Dokulilová et al., 2009; Koveos & Randhawa, 2004).

3. Les Institutions de Microfinance : Entre la recherche de la performance financière et l'éthique sociale.

3.1. La conceptualisation du problème de la recherche de la performance financière et de la finalité sociale des IMF.

La raison d'être des IMF est de contribuer à l'amélioration du bien-être des ménages pauvres en leur offrant un accès plus facile au capital. Nous pouvons distinguer deux sous-catégories dans la catégorie des ménages pauvres : les ménages qui sont modérément pauvres et ceux en situation de pauvreté extrême.

Le premier type se situe juste en dessous de la ligne de pauvreté, tandis que les ménages en situation de pauvreté extrême ont un revenu inférieur de 50 % au seuil de pauvreté (Montgomery et Weiss, 2005).

La littérature sur la microfinance montre un désaccord parmi les auteurs quant à la cible principale des IMF et le type de pauvres qu'elles devraient desservir. Trois courants de pensée se dégagent : l'un pense que la microfinance ne peut durablement toucher les plus pauvres, un autre affirme que c'est possible à grande échelle, et un troisième soutient la complémentarité des deux approches en encourageant les innovations pour étendre les services financiers aux plus pauvres. La microfinance vise à lutter contre la pauvreté, mais elle est marquée par des accords et des conflits internes. Les accords portent sur l'amélioration des conditions de vie des pauvres, tandis que les conflits concernent la performance des institutions de microfinance. Deux visions théoriques (écoles de pensées) s'opposent sur les moyens à mettre en œuvre en vue de réduire la pauvreté. Il s'agit de la vision institutionnaliste centrée sur la rentabilité, et la vision du bien-être social, axée sur la solidarité.

Ces divergences constituent le « schisme de la microfinance », opposant la viabilité financière des IMF à leur portée sociale.

Premièrement, L'école welfariste (la vision du bien-être social) a été identifiée comme une école de mesure de la pauvreté (Asselin et Anyck, 2000). Selon cette école, « un individu est considéré comme pauvre lorsqu'il se situe en-deca d'un minimum de bien-être économique. Le concept de bien être est rapproché à celui d'utilité qui est appréhendé comme la satisfaction du désir procuré à une personne par la consommation ou la possession de biens et services ». En effet, une personne est considérée comme pauvre lorsqu'elle n'atteint pas un minimum de satisfaction raisonnable d'une « chose », c'est-à-dire un minimum de bien-être économique. Mais, selon Asselin et Anyck (2000), il est difficile d'observer directement ce bien-être pour un individu. Par conséquent, cette école cherche les très pauvres qui sont généralement plus risqués et moins accessibles (composés de ruraux, vivant dans des zones enclavées...).

Les investisseurs sociaux qui financent les institutions de microfinance (IMFs) ne cherchent pas forcément à obtenir des gains financiers personnels, mais sont plutôt animés par la volonté de lutter contre la pauvreté.

Selon l'approche du bien-être social non seulement les IMFs peuvent être durables sans être financièrement autosuffisantes, mais elles ne doivent pas rechercher l'autosuffisance à tout prix, car la recherche de la performance financière conduirait inévitablement à un effacement de leur mission sociale, car « *la recherche de la performance financière constituerait un frein à l'innovation et à la réduction de la pauvreté* ».

Cependant, cette approche a entraîné des taux de remboursement inférieurs à 50 % et des coûts de fonctionnement très élevés, ce qui a conduit à l'échec et à la disparition de certaines IMF, malgré leur logique de subventions et de dépendance des bénéficiaires. En effet, ces IMF rencontrent des obstacles, notamment des problèmes de viabilité et de pérennité, qui limitent leur développement et leur capacité à aider efficacement leurs bénéficiaires, entraînant une mauvaise performance. Un renouveau de la pensée économique et financière était nécessaire afin d'étudier à nouveau les conditions de réussite des IMF et où l'intérêt manifesté par les économistes et les praticiens dans l'étude de l'efficacité des IMF dans la lutte contre la pauvreté ouvrent la voie à une analyse de leur efficacité sous des angles de plus en plus financiers et comptables.

Deuxièmement, l'approche institutionnaliste propose que les IMF doivent non seulement couvrir leurs frais opérationnels et financiers par leurs propres revenus, mais aussi dégager des profits pour garantir leur viabilité financière et leur pérennité. En effet, les institutions de microfinance sont des organismes capitalistes similaires aux autres, dont l'objectif principal est de générer des bénéfices.

Dans cette approche, les IMFs doivent financer en priorité les actifs les moins pauvres. Ceux-ci pourront créer leur entreprise ce qui leur permettra non seulement d'assurer leur propre activité, mais également de générer des emplois, favorisant ainsi la croissance économique et le bien-être général « *Les plus pauvres pourraient ainsi être exclus des programmes de microfinance, alors même que la microfinance leur est destinée* ».

Table 1 : Le tableau ci-dessous résume l'opposition classique entre l'approche welfariste et l'approche institutionnaliste

	Vision welfariste	Vision institutionnaliste
Viabilité financière indispensable	NON	OUI
Portée sociale	Axée sur la minorité des plus pauvres	Axée sur la majorité des moins pauvres

Source : (Christine Noël et Ayi Ayayi, « *L'autosuffisance des institutions de microfinance est-elle une nécessité ? : Contributions à un débat clef de l'économie financière* », *Humanisme et Entreprise* n° 292, no 2 (1 avril 2009): 65-75, <https://doi.org/10.3917/hume.292.0065>).

3.2. Dualité de la performance des IMF : Entre enjeux financiers et objectifs sociaux

Pour développer le secteur de la microfinance, l'attention s'est largement concentrée sur la performance financière. Cette orientation a conduit à l'émergence d'un grand nombre d'indicateurs pour évaluer cette performance. Bien que la plupart de ces indicateurs soient devenus des normes, il persiste un manque de consensus sur leurs définitions et leurs méthodes de calcul. Ils ont été institutionnalisés dans le sens où ils représentent des règles établies et acceptées par la communauté de la microfinance (Copestake, 2003).

La rentabilité d'une institution de microfinance (IMF) se réfère à sa capacité à générer des bénéfices à partir des ressources qu'elle utilise. Cette rentabilité financière peut être évaluée en analysant ses performances économiques et financières.

En général, pour qu'une institution soit rentable sur une période donnée, il est essentiel que ses revenus surpassent ses dépenses. Cette rentabilité peut être atteinte de deux manières principales : premièrement, en réduisant les coûts, notamment les frais de transaction, et deuxièmement, en augmentant les revenus par le biais d'une hausse des taux d'intérêt sur les prêts accordés.

La performance financière ou économique est liée à la compétence des acteurs impliqués et à l'efficacité du système en place. Cette compétence est évaluée de diverses manières, notamment à travers l'analyse des savoir-faire opérationnels. Dans ce contexte, les savoir-faire opérationnels sont définis comme un ensemble de connaissances, de compétences pratiques, de comportements et de structures mobilisés pour atteindre un objectif spécifique dans une situation donnée.

La performance financière est l'un des indicateurs clés utilisés pour évaluer le succès d'une institution de microfinance (IMF) en termes de rendement financier. Souvent considérée comme un barème de référence que les investisseurs utilisent pour réaliser des enquêtes préalables ou évaluer leurs investissements, elle fournit également des données permettant aux autorités publiques d'apprécier la conformité réglementaire et la santé globale du secteur financier. Bien que chaque pays établisse ses propres normes comptables et ses modèles d'information financière, il existe des indicateurs de performance financière communs largement utilisés par la plupart des IMF.

Une solide assise financière et un rendement satisfaisant sont des indicateurs clés de succès, mais la performance sociale est devenue un critère d'évaluation de plus en plus important pour de nombreuses institutions. Les institutions qui adoptent une approche à double objectif évaluent à la fois leur performance sociale et financière, veillant ainsi à générer non seulement des bénéfices, mais aussi des impacts positifs sur la vie de leurs clients.

L'accent historique mis sur la performance financière des institutions de microfinance a été crucial pour le développement du secteur, avec une pléthore d'indicateurs établis pour évaluer cette dimension. Cependant, malgré cette institutionnalisation, des divergences persistent quant aux définitions et aux méthodes de calcul. Pourtant, l'essor de la performance sociale, témoignant de l'engagement envers un impact plus large que la simple rentabilité, est de plus en plus reconnu comme un facteur clé de réussite pour les IMF. L'adoption d'une approche à double objectif, intégrant la performance sociale et financière, reflète cette évolution vers une vision plus holistique du succès dans le domaine de la microfinance.

Les Institutions de Microfinance adoptent une approche intégrant une diversité d'objectifs, notamment la pérennité financière, l'impact économique et social sur les clients, ainsi que la protection de l'environnement. Il est donc essentiel d'examiner comment ces institutions définissent leur mission et la mettent en œuvre à travers leur gouvernance (stratégie, prise de décision, responsabilités des acteurs, actions spécifiques, contrôle interne, système d'information et de gestion, etc.). En effet, le contexte général suscite de nombreuses interrogations sur l'évolution du secteur de la microfinance : développement des approches «

commerciales » avec une exigence accrue de rentabilité, nouveaux acteurs bancaires et investisseurs privés, diminution des soutiens directs des bailleurs publics aux IMF. Parallèlement, la contribution des IMF à des objectifs sociétaux tels que la lutte contre la pauvreté, le développement local ou la réduction des inégalités sociales continue de susciter des débats.

Les institutions de microfinance (IMF) ont démontré leur aptitude à fournir de manière durable des services financiers diversifiés et adaptés aux personnes exclues des systèmes bancaires traditionnels. Ces services incluent de petites sommes, des remboursements réguliers, le ciblage des activités des ménages pauvres, et des interactions directes avec des agents de crédit locaux. Elles ont conçu des garanties non traditionnelles et ont mis en place des systèmes fondés sur la solidarité, la proximité et la participation, afin de renforcer la confiance et de réduire les barrières sociales et informationnelles entre les clients et l'institution. Les bénéficiaires apprécient ces services et remboursent généralement bien leurs prêts.

Les IMF déploient des efforts pour servir les personnes constamment exclues des systèmes financiers traditionnels. Elles peuvent sélectionner et surveiller les microprojets de leurs clients, réduire les coûts de transaction et surmonter les obstacles socioéconomiques et culturels. Leur fonctionnement repose sur les liens sociaux et la proximité avec les bénéficiaires, notamment en s'installant dans les zones rurales, en les contactant directement et en leur offrant des séances de formation. De plus, elles privilégient le travail de groupe et répondent aux attentes des populations pauvres en leur proposant des prêts de petites sommes avec des remboursements réguliers. Ces efforts, visant à étendre les services de microfinance aux populations non desservies par les institutions financières, définissent la portée sociale, ou "outreach". Cependant, les IMF doivent déterminer quels groupes cibles elles doivent prioritairement servir en termes de services de microfinance.

L'industrie de la microfinance accorde désormais une attention accrue à la performance sociale, revenant à sa philosophie initiale d'aider les populations les plus démunies. Historiquement, les bailleurs de fonds et les investisseurs ont mis l'accent sur la solidité financière des institutions de microfinance (IMF), négligeant souvent les considérations sociales. Aujourd'hui, il y a un retour à ces préoccupations initiales, visant à rendre les IMF plus socialement responsables envers leurs clients. Cela implique l'évaluation de leurs objectifs sociaux, comme la réduction de la pauvreté, la création d'emplois et la protection des clients. Des outils efficaces comme les indicateurs de performance sociale sont utilisés pour cette évaluation. Cependant, des controverses liées à la rentabilité excessive, aux taux d'intérêts élevés et au surendettement des clients ont mis en question la réputation sociale du secteur. Pour y remédier, des initiatives telles que le Social Performance Task Force (SPTF) (Groupe de Travail en matière de Performance Sociale), MF-Transparency (Transparence de la Micro Finance), visent à améliorer la transparence et les meilleures pratiques. Bien que l'évaluation de la performance sociale en soit encore à ses débuts, elle est essentielle pour intégrer pleinement les IMF dans le paysage socio-économique et financier tout en contribuant à l'inclusion financière et à l'amélioration des conditions de vie des populations défavorisées. De la réduction de la pauvreté à l'autonomisation des communautés, nous plongerons dans les pratiques, les défis et les opportunités liées à la réalisation d'une performance sociale durable et significative.

4. Méthodologie de recherche

Cette partie présente le cadre méthodologique employé pour examiner la relation entre l'utilité sociale et la performance financière des institutions de microfinance (IMF). La recherche sur la microfinance au Maroc doit s'appuyer sur une méthodologie mixte, combinant à la fois des outils quantitatifs et qualitatifs. D'une part, des questionnaires

permettront de saisir les perceptions et les attitudes des bénéficiaires envers les institutions de microfinance, notamment sur la manière dont ces dernières contribuent à la réduction de la pauvreté et stimulent l'activité entrepreneuriale. D'autre part, des entretiens semi-directifs et des groupes de discussion permettront d'approfondir la compréhension des réalités vécues par les personnes touchées par les services de microfinance. Cette approche mixte permettra ainsi de dresser un diagnostic détaillé du marché de la microfinance au Maroc et d'évaluer l'impact sur les bénéficiaires (Loca, 2014). Elle permettra également de mieux saisir comment les institutions de microfinance se positionnent entre une approche sociale visant l'inclusion financière des populations vulnérables et une approche de création de valeur économique pour les microentreprises (Kolo, 2006). Les résultats de la recherche dans ce domaine permettront de mieux comprendre les enjeux et les défis auxquels sont confrontées les associations de micro-crédits au Maroc, à la croisée de ces deux approches. Ces pourront ainsi éclairer les décideurs publics et les acteurs du secteur sur les pistes d'amélioration et d'évolution du cadre institutionnel et réglementaire de la microfinance dans le pays (Kolo, 2006).

4.1. Terrain et données de l'étude :

L'objectif principal de cette étude est d'examiner les interactions entre les approches sociales et de création de valeur des institutions de microfinance (IMF) et leur impact sur différents résultats clés tels que la réduction de la pauvreté, l'attraction de capitaux privés et la qualité des services. Pour ce faire, nous avons choisi de mener une enquête par questionnaire, méthode qui permet de collecter des données quantitatives et qualitatives auprès des parties prenantes des IMF. Cette approche nous a permis d'obtenir une vision complète et détaillée du phénomène étudié, en prenant en compte à la fois les perceptions des bénéficiaires et les perspectives des institutions elles-mêmes. L'enquête est structurée en deux parties distinctes afin de couvrir les deux principaux groupes de participants : **les employés des IMF et les bénéficiaires de microcrédit.**

La première partie de l'enquête se concentre sur les bénéficiaires des services de microcrédit. Ce questionnaire vise à évaluer l'impact social des IMF sur les conditions de vie des individus qui en bénéficient. Il permet d'obtenir des informations concernant leur niveau d'inclusion financière, leur accès à des services financiers adaptés, ainsi que les effets du microcrédit sur leur autonomie économique. Le questionnaire aborde également les perceptions des bénéficiaires concernant l'aide sociale fournie par les institutions et leur niveau de satisfaction vis-à-vis des services reçus.

La deuxième partie de l'enquête est destinée aux employés des IMF, permettant d'évaluer leur performance financière et la manière dont elles équilibrent leur mission sociale avec la recherche de rentabilité. Ce questionnaire explore des aspects tels que la gestion financière, les pratiques de professionnalisation des IMF, ainsi que la manière dont elles mesurent et rapportent leur performance en termes de résultats financiers et sociaux. Il permet également de recueillir des informations sur les stratégies de gestion des risques et les mécanismes de financement qui garantissent la durabilité de l'institution.

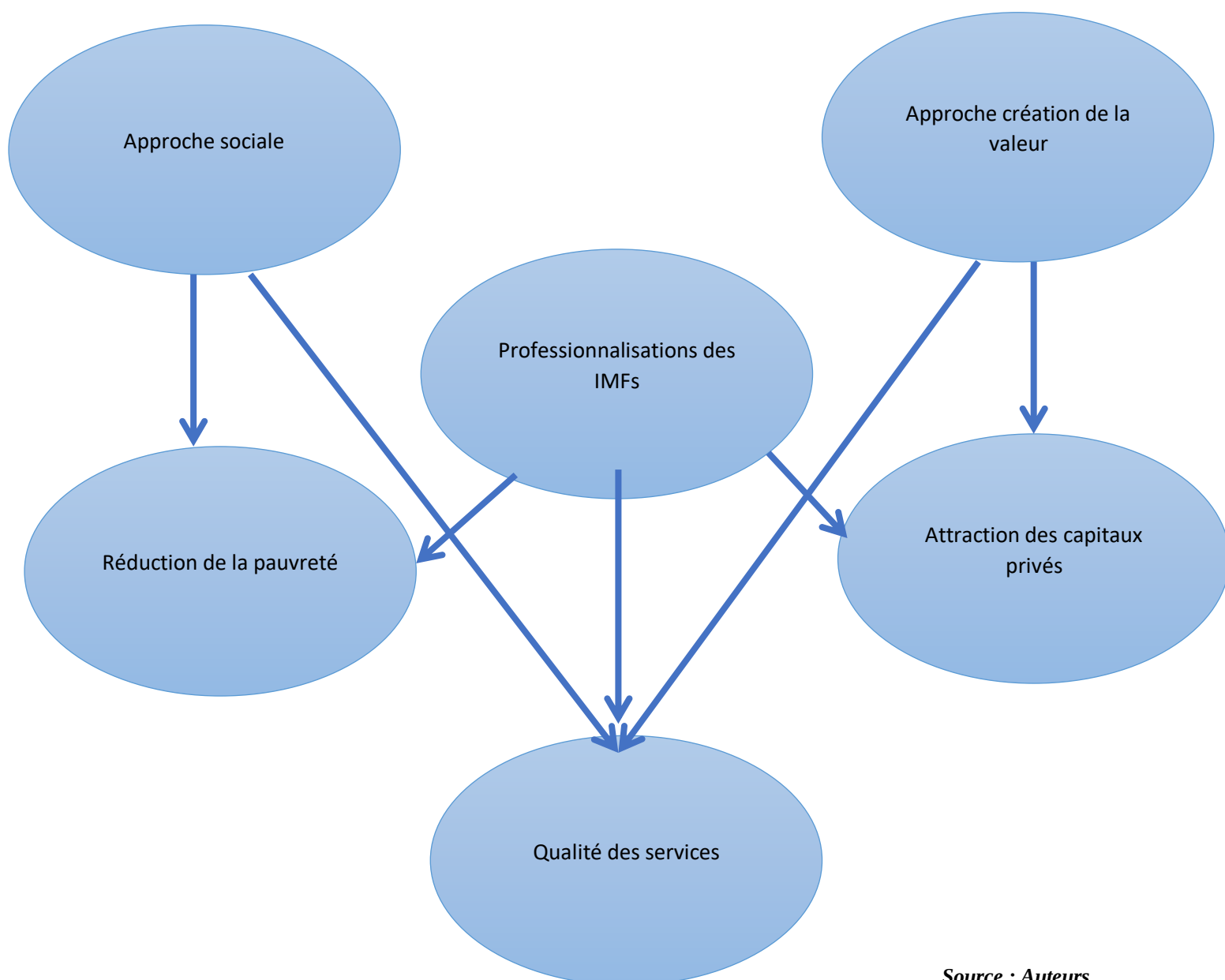
L'enquête a été réalisée dans la ville de Casablanca, choisie pour sa concentration d'institutions de microfinance et pour la diversité des bénéficiaires des microcrédits. Trois IMF ont été ciblées pour l'enquête : la **Fondation Arrawaj**, **Attawfiq Microfinance**, et **Al Amana**, qui sont parmi les acteurs majeurs du secteur de la microfinance au Maroc. Ces institutions ont été sélectionnées en raison de leur envergure, de leur diversité de services et de leur rôle clé dans la promotion de l'inclusion financière. Les données collectées permettent d'examiner la manière dont chaque institution aborde la dualité entre la mission sociale et la rentabilité financière, ainsi que l'impact de ces stratégies sur leurs bénéficiaires et sur la pérennité des IMF. Les données de cette étude proviennent directement des réponses des participants aux questionnaires, ce qui garantit une collecte d'informations pertinente et

actuelle. Les réponses ont été anonymisées pour assurer la confidentialité et encourager des réponses honnêtes et sincères. Les informations obtenues ont été traitées de manière à respecter les normes éthiques et méthodologiques, assurant ainsi la validité des résultats de l'étude.

4.2. Modèle Conceptuel :

Le modèle conceptuel de cette étude est illustré dans la figure ci-dessous. Ce modèle montre les relations hypothétiques entre les approches des IMF (sociale et création de valeur), la professionnalisation des IMF, et les résultats en termes de réduction de la pauvreté, attraction de capitaux privés, et qualité des services.

Table 2 : Tableau explicatif du modèle conceptuel



Source : Auteurs

4.3. Traitement des données :

Le traitement des données collectées dans le cadre de cette étude repose sur une analyse statistique rigoureuse afin d'examiner les relations entre les variables et tester les hypothèses formulées. Les données seront traitées à l'aide du logiciel **SPSS v21**, un outil puissant et

largement utilisé dans la recherche sociale et économique pour effectuer des analyses statistiques avancées. Pour illustrer les résultats et faciliter la compréhension des relations entre les variables, nous utiliserons des **graphes en bâtons** et des **graphes en cercles** (diagrammes circulaires). Ces graphiques permettent de visualiser efficacement la répartition des réponses et l'intensité des relations entre les variables.

5. Résultats et discussion :

5.1. Résultats :

- **Perception et Évaluation de la Performance Financière par les Employés des IMF**

Cette partie se concentre sur les employés des institutions de microfinance. Elle vise à comprendre comment ces acteurs perçoivent et évaluent la performance financière de leur institution, ainsi que leur engagement envers les objectifs sociaux de l'IMF. En explorant ces perceptions, nous cherchons à établir un lien entre la gestion interne des IMF et leur impact social. La recherche combine des méthodes quantitatives et qualitatives, basées sur des questionnaires distribués en arabe et en français à Casablanca, avec un échantillon de 40 questionnaires répartis aléatoirement à travers différentes communes. À la récolte des réponses, nous nous sommes retrouvés avec 19 réponses d'employés au sein des IMF. Le traitement statistique des informations recueillies a été effectué à l'aide du logiciel SPSS v21. Grâce à cet outil, nous avons pu analyser de manière approfondie les réponses obtenues auprès des employés des institutions de microfinance, en générant des graphiques et des tableaux pour visualiser les données. Ces graphiques facilitent l'interprétation des résultats en mettant en évidence les tendances et les relations entre les variables étudiées.

- ***Adaptation des produits et services de l'institutions à la clientèle ciblée***

Le "Pourcentage cumulé" de 100% indique que toutes les réponses sont incluses dans la catégorie "OUI", confirmant unanimement que les organisations représentées dans l'échantillon considèrent leurs services et produits comme étant adaptés à la clientèle. Cette unanimité suggère une attention particulière portée à la personnalisation des offres pour répondre de manière optimale aux attentes et aux exigences des clients.

- ***La combinaison entre la performance financière et l'utilité sociale***

Les résultats révèlent que la majorité des répondants, soit 57,9%, estiment pouvoir concilier la performance financière et l'utilité sociale de manière modérée, exprimée par la réponse "PLUS OU MOINS". Un pourcentage de 36,8% affirme pouvoir le faire en répondant "OUI". En revanche, une minorité de 5,3% estime ne pas pouvoir combiner ces deux aspects et répond "NON".

- ***La priorité de l'institution***

63% des répondants accordent la priorité à l'utilité sociale, tandis que 36,8% privilégient la performance financière, reflète clairement une préférence marquée en faveur des objectifs sociaux au sein de ce groupe. Cette prédominance en faveur de l'utilité sociale suggère un engagement fort envers la mission sociale des Institutions de Microfinance, mettant l'accent sur l'impact positif sur les bénéficiaires et la communauté.

- ***L'impact des services financiers sur le niveau de vie des bénéficiaires***

100% des répondants reconnaissent qu'un impact positif des services financiers sur le niveau de vie des bénéficiaires souligne de manière significative la perception unanime de l'influence bénéfique de ces services. Cette réponse unanime suggère que les bénéficiaires considèrent les services financiers comme un vecteur essentiel d'amélioration de leur qualité de vie. Cette forte adhésion peut être interprétée comme un témoignage de l'efficacité des services

financiers dans la promotion de l'autonomie financière et le renforcement économique des individus. Ces résultats renforcent ainsi l'idée que les Institutions de Microfinance jouent un rôle crucial dans l'amélioration des conditions de vie de leurs bénéficiaires, en favorisant l'accès aux ressources financières nécessaires pour répondre à leurs besoins et aspirations.

- **Évaluation de l'Utilité Sociale par les Bénéficiaires des IMF**

La deuxième partie de notre étude se penche sur les bénéficiaires des microcrédits. Elle a pour objectif d'évaluer l'utilité sociale des IMF du point de vue des utilisateurs finaux. Cette section examine l'impact des microcrédits sur la vie des bénéficiaires, en termes d'amélioration des conditions de vie, de développement économique personnel, et d'intégration sociale. En recueillant ces données, nous espérons démontrer comment les IMF contribuent au développement socio-économique de leurs bénéficiaires.

Pour cette partie, nous avons distribué un échantillon de 100 questionnaires aux bénéficiaires, également en arabe et en français. À la récolte des réponses, nous avons obtenu 63 réponses de bénéficiaires.

- **Genre**

Selon les résultats de mon enquête de terrain, les femmes sont plus nombreuses que les hommes représentant plus de 58,73 % de la population enquêtée

- **Niveau d'étude**

Le niveau d'éducation le plus fréquent au sein de la population enquêtée est le primaire, représentant 33,33% de l'échantillon. Les niveaux d'études après le baccalauréat et au collège présentent des pourcentages équivalents, chacun atteignant 22%. Environ 3,2% de la population a atteint uniquement le niveau du baccalauréat, tandis que seulement 1,59% ont dépassé le niveau secondaire, et 17,5% ont un niveau bac.

En conclusion, la majorité de la population interrogée, soit 77,78%, n'a pas achevé son parcours éducatif, tandis que seulement 22,22% ont atteint un niveau d'études post-baccalauréat. Ces données semblent confirmer notre hypothèse selon laquelle ces institutions visent à fournir des crédits aux personnes exclues du système financier traditionnel.

- **L'ancienneté**

On observe que 50,8% des participants sont clients de l'institution de microfinance depuis moins d'un an, ce qui représente la majorité. Les clients ayant une ancienneté de 2 à 5 ans représentent 25,40 % et ceux dépassant les 5 ans représentent 23,8%,

Il est important de noter que la majorité écrasante des participants sont clients de cette IMF depuis moins d'un an, dépassant la moitié de l'échantillon. Cette observation souligne l'importance de comprendre les besoins et les attentes des nouveaux clients pour améliorer leur expérience avec l'institution.

- **Le degré de satisfaction**

Les résultats de l'enquête mettent en lumière une tendance positive significative quant à la satisfaction des participants à l'égard du recours au microcrédit, avec une majorité écrasante de 70,8% exprimant une satisfaction positive. Cela suggère une utilité sociale notable des institutions de microfinance (IMF) dans la satisfaction des besoins financiers de la population étudiée. Cependant, il est important de noter que 30,2% des participants ne sont pas satisfaits, voire pas du tout satisfaits, soulignant qu'il existe encore des défis ou des insatisfactions parmi une portion significative de l'échantillon.

Cette diversité d'opinions souligne l'importance de continuer à améliorer les services des IMF pour répondre aux besoins variés des emprunteurs. Les retours positifs de la majorité suggèrent que les IMF jouent un rôle crucial dans l'amélioration de la vie financière de nombreux participants, mais il est tout aussi crucial de comprendre et d'adresser les

préoccupations de ceux qui ne sont pas pleinement satisfaits. Cette approche équilibrée contribuera à renforcer davantage l'impact social positif des IMF.

5.2. Discussion:

L'analyse des résultats issus des enquêtes menées auprès des employés et des bénéficiaires des institutions de microfinance (IMF) met en lumière plusieurs aspects importants concernant l'interaction entre performance financière et utilité sociale au sein des IMF, ainsi que l'impact que ces institutions ont sur leurs clients. Les données recueillies révèlent une population majoritairement jeune et féminine parmi les employés, ce qui peut influencer les priorités et perceptions au sein des IMF. Cela rejoint les observations de Kolo (2006) qui soulignent l'importance de l'inclusion sociale dans la structure des IMF, tout en mettant en évidence un rôle fort des femmes dans le secteur. Une majorité des employés considère que les produits et services proposés par les IMF sont bien adaptés aux besoins de la clientèle cible, ce qui reflète une attention particulière à la personnalisation des offres, une approche également soulignée par Fenton et al. (2017), qui insistent sur l'importance de l'adaptation des services pour l'inclusion financière.

Concernant la conciliation entre performance financière et utilité sociale, les réponses des employés sont partagées. Une majorité (57,9 %) des employés pense qu'il est possible de concilier ces deux aspects de manière modérée, tandis que 36,8 % estiment qu'ils y parviennent pleinement. Ce point rejoint les conclusions de Bayai et Ikhida (2018), qui abordent les tensions entre ces deux objectifs, mais aussi les opportunités de synergie, permettant aux IMF de répondre aux besoins sociaux tout en assurant leur viabilité économique. Il est intéressant de noter que 63 % des employés placent l'utilité sociale avant la performance financière, ce qui témoigne d'un fort engagement envers la mission sociale des IMF. Cette tendance, que l'on retrouve également dans les travaux de Chibba (2009), pourrait être influencée par la nature des IMF, souvent perçues comme des entités à vocation sociale avant tout.

L'impact des services financiers sur le niveau de vie des bénéficiaires est unanimement perçu comme positif par les employés, ce qui montre que les IMF ont un effet tangible sur l'autonomie financière des individus, en particulier à travers l'accès au crédit. Ce constat s'aligne avec les résultats de Koveos et Randhawa (2004), qui montrent que l'accès au crédit dans les IMF améliore significativement la qualité de vie des personnes à faible revenu. Les bénéficiaires, principalement des femmes et des personnes avec un niveau d'éducation inférieur au baccalauréat, montrent un degré de satisfaction général élevé concernant les microcrédits, bien qu'une minorité (30,2 %) exprime des insatisfactions. Ces résultats indiquent des zones d'amélioration possibles dans l'adaptation des services, un point qui fait écho aux préoccupations de Dokulilová et al. (2009), qui soulignent que les IMF doivent toujours ajuster leurs offres en fonction des besoins variés des bénéficiaires.

Quant à la satisfaction vis-à-vis de l'impact des microcrédits sur la vie des bénéficiaires, 100 % des répondants reconnaissent un impact positif. Cette unanimité confirme le rôle central des IMF dans le renforcement économique des individus marginalisés, corroborant les observations de Sharma (2012), selon lesquelles les IMF peuvent jouer un rôle crucial dans l'intégration économique et sociale des populations exclues du système bancaire traditionnel. En résumé, les résultats de cette étude confirment que les IMF, tout en poursuivant leurs objectifs financiers, restent profondément ancrées dans une mission sociale. La comparaison avec la littérature met en évidence l'équilibre complexe que les IMF doivent maintenir entre rentabilité et impact social, une tension déjà explorée par Viviani (2018). Les perceptions des employés et des bénéficiaires indiquent que, bien que des efforts aient été faits pour adapter les services aux besoins des clients et promouvoir l'inclusion financière, des défis demeurent, notamment en ce qui concerne la satisfaction des bénéficiaires et l'optimisation de l'impact

social. Pour améliorer l'efficacité et maintenir cet équilibre, il est essentiel que les IMF continuent à intégrer des stratégies qui combinent à la fois des objectifs sociaux et financiers, comme recommandé par Koveos et Randhawa (2004).

6. Conclusion

Cette étude met en lumière le rôle essentiel des institutions de microfinance dans le développement socio-économique et la lutte contre la pauvreté, en prenant par exemple les principales institutions de Casablanca – la Fondation Arrawaj, Attawfiq Microfinance, et Al Amana. Les résultats démontrent que les IMF parviennent à équilibrer la performance financière avec l'utilité sociale, contribuant ainsi de manière significative à l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires.

L'enquête a révélé que malgré la pression pour atteindre des objectifs financiers, les IMF continuent de privilégier des pratiques axées sur l'impact social, telles que l'évaluation minutieuse de la capacité de remboursement et le soutien aux clients en difficulté. Cette approche a prouvé son efficacité dans la réduction de la pauvreté et dans l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires.

En parallèle, les institutions qui réussissent à démontrer une rentabilité financière solide bénéficient d'un afflux accru de capitaux privés. Cela met en évidence l'importance de maintenir un équilibre entre les objectifs sociaux et financiers, car la création de valeur financière est cruciale pour attirer des investissements nécessaires à l'expansion des services.

L'étude souligne également que la professionnalisation des IMF, par le biais de la formation continue et de l'adoption de meilleures pratiques de gestion, conduit à une amélioration notable de la qualité des services offerts aux clients. Cette professionnalisation est essentielle pour renforcer l'efficacité des IMF et pour maximiser leur impact social.

Cependant, des défis persistent, notamment le risque de surendettement des clients. Il est donc impératif de renforcer les dispositifs de contrôle interne et de développer des programmes d'éducation financière pour aider les clients à mieux gérer leurs finances. De plus, un cadre réglementaire favorable et un soutien accru des pouvoirs publics sont nécessaires pour garantir que les objectifs sociaux ne soient pas compromis au profit de la rentabilité financière.

En conclusion, cette recherche confirme que la complémentarité entre performance sociale et rentabilité financière est non seulement possible, mais essentielle pour la pérennité des IMF. Une gestion financière rigoureuse, associée à un fort engagement social, peut renforcer la résilience des IMF, leur permettant de continuer à jouer un rôle clé dans le développement économique et social. En favorisant cette synergie, les IMF peuvent maximiser leur impact positif sur la société tout en assurant leur propre durabilité financière.

Références

- (1). Adusei, M. (2021). Interest rate and the social performance of microfinance institutions. *The Quarterly Review of Economics and Finance*.
- (2). Bayai, I., & Ikhida, S. (2018). FINANCING STRUCTURE AND FINANCIAL SUSTAINABILITY OF SELECTED SADC MICROFINANCE INSTITUTIONS (MFIs). *Annals of Public and Cooperative Economics*, 89(4), 665-696.
- (3). Bennis, L. (2016). Les institutions de la microfinance entre la responsabilité sociale et la performance financière : Cas des associations de micro-crédits. *European Scientific Journal, ESJ*, 12(1), 372. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n1p372>.
- (4). Berguiga, I. (s. d.). Performance sociale versus performance financière des institutions de microfinance.

- (5). Bhadury, S., & Pratap, B. (2018). India's Bad Loan Conundrum : Recurrent Concern for Banking System Stability and the Way Forward. In W. A. Barnett & B. S. Sergi (Éds.), *International Symposia in Economic Theory and Econometrics* (Vol. 25, p. 123-161). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S1571-038620180000025007>
- (6). Chibba, M. (2009). Financial Inclusion, Poverty Reduction and the Millennium Development Goals. *The European Journal of Development Research*, 21(2), 213-230. <https://doi.org/10.1057/ejdr.2008.17>
- (7). Daher, L., & Le Saout, E. (2013). Microfinance and Financial Performance. *Strategic Change*, 22(1-2), 31-45. <https://doi.org/10.1002/jsc.1920>
- (8). Dokulilová, L., Janda, K., & Zetek, P. (2009). Sustainability of Microfinance Institutions in Financial Crisis. *European Financial and Accounting Journal*, 4(2), 7-33. <https://doi.org/10.18267/j.efaj.65>
- (9). Dugas-Iregui, S. (s. d.). Le débat entre institutionnalistes et welfaristes en microfinance.
- (10). El Bakouchi, M., & Al. (2021). La microfinance entre la responsabilité sociale et la performance financière. *Revue Française d'Économie et de Gestion*, 2(4).
- (11). El Hassouni, L. (2021). La viabilité financière et l'impact social des institutions de micro-crédit au Maroc (Thèse de doctorat).
- (12). Fenton, A., Paavola, J., & Tallontire, A. (2017). The Role of Microfinance in Household Livelihood Adaptation in Satkhira District, Southwest Bangladesh. *World Development*, 92, 192-202. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2016.12.004>
- (13). Harelimana, J. B. (s. d.). Analyse de la performance sociale et de la performance financière des institutions de microfinance.
- (14). Kamaha, M. (2014). L'efficacité du microcrédit dans les pays industrialisés : le cas de la France (Thèse sous la direction de Sophie Brana).
- (15). Kolo, J. (2006). An analysis of strategic issues in institutionalizing a financial systems approach for microenterprise development in Africa. *Managerial Finance*, 32(7), 594-605. <https://doi.org/10.1108/03074350610671584>
- (16). Koveos, P., & Randhawa, D. (2004). Financial services for the poor : Assessing microfinance institutions. *Managerial Finance*, 30(9), 70-95. <https://doi.org/10.1108/03074350410769281>
- (17). Montgomery, H., & Weiss, J. (2005). Great expectations: Microfinance and poverty reduction in Asia and Latin America. *Oxford Development Studies*, 33(3-4).
- (18). Noël, C., & Ayayi, A. (2009). L'autosuffisance des institutions de microfinance est-elle une nécessité ? : Contributions à un débat clef de l'économie financière. *Humanisme et Entreprise*, 292(2), 65 75. <https://doi.org/10.3917/hume.292.0065>
- (19). Sharma, P. R. (2012). An Overview of Microfinance Service Practices in Nepal. *Journal of Nepalese Business Studies*, 7(1), 1-16. <https://doi.org/10.3126/jnbs.v7i1.6400>
- (20). Sine, N. (s. d.). Microfinance et création de richesses : Entre logiques domestiques et performances.
- (21). Viviani, J.-L. (2018). Investissement à impact social : Une approche financière: Marché et organisations, n° 31(1), 173-192. <https://doi.org/10.3917/maorg.031.0173>
- (22). Zammar, R., & Abdelbaki, N. (2017). La microfinance islamique et la problématique de financement des TPE. *Researches and Applications in Islamic Finance*, 1(1), 25 39.