

L'informatique au service d'une microfinance efficace

De nombreux logiciels de gestion cherchent à soutenir le déploiement de cette branche de la finance en plein boom, mais ils doivent s'adapter à ses spécificités.

PAR ALEXANDRA OUBRIER

Le principe de la microfinance est assez simple : offrir des produits d'épargne, d'assurance ou de crédit de petits montants à des personnes exclues du circuit bancaire classique, les accompagner de façon personnalisée et rémunérer le service par un taux d'intérêt adéquat. La réalisation est plus complexe car les conditions d'octroi et de gestion de ces produits sont très différentes d'une relation bancaire classique, ce qui nécessite un système d'information adapté. Une centaine de logiciels de gestion spécifiques existent mais aucun ne s'est encore imposé sur le marché éclaté des institutions de microfinance (IMF), de tailles diverses et situées dans des pays

Des logiciels assez souples pour gérer des prêts à échéance hebdomadaire

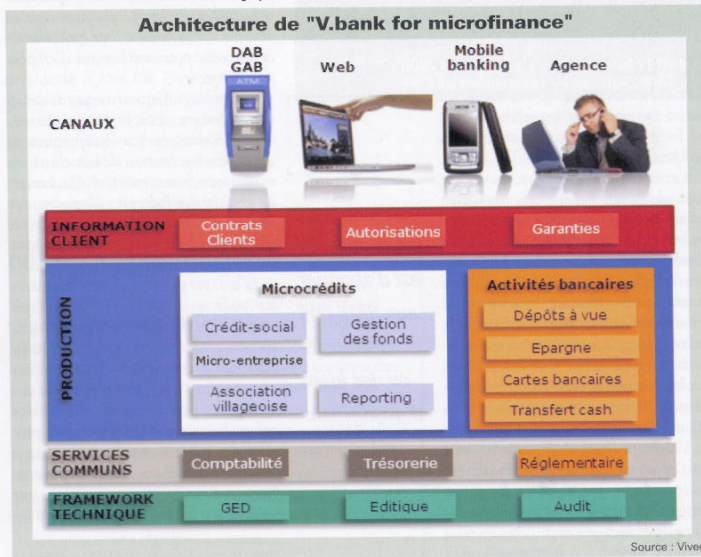
développés ou émergents aux réglementations variées. Ces logiciels sont issus de multiples acteurs, ingénieurs en informatique indépendants, organisations non gouvernementales, sociétés de développement informatique, éditeurs de logiciels bancaires déclinant leurs produits pour cette clientèle... Leur particularité est de pouvoir gérer bien plus d'informations que pour des crédits classiques. « Outre les fonctions habituelles de crédit, ces logiciels disposent de modules de gestion des fonds et de 'reporting' pour permettre aux IMF de montrer à leurs bailleurs comment sont utilisés les fonds, explique Vincent Reffet, responsable de l'offre V.bank de Vivéo, éditeur de progiciels bancaires qui a décliné son offre pour la microfinance. Ils comportent également des

fonctions de 'scoring' allégé, servant surtout d'aide à la classification des emprunteurs, mais aussi de gestion des formations avant l'octroi d'un crédit. Le logiciel doit aussi être suffisamment souple pour gérer des prêts à échéances hebdomadaires, voire de quelques semaines, et à taux dégressifs ou plats (calculé sur le capital initial). »

Souscrire dans la brousse

A cela s'ajoutent les prêts aux associations villageoises qui peuvent être instruits comme plusieurs prêts individuels consentis simultanément avec un chef de file, ou comme un seul prêt avec plusieurs payeurs dont chacun règle sa quote-part. En outre, les agents des IMF ont également besoin d'outils mobiles lorsqu'ils partent recouvrer des échéances dans des régions lointaines, il est aussi parfois nécessaire d'avoir un accès à internet ou de développer des applications pour téléphone mobile, sans oublier les fonctions habituelles de suivi des impayés et de relance. Pour les IMF, disposer d'outils informatiques efficaces générant un gain de temps est un réel enjeu pour se donner les moyens de développer leur offre auprès d'un public plus large.

L'un des plus connus est Mifos, développé par la fondation Grameen de Mohamed Yunus et mis gracieusement à la disposition des institutions. C'est le modèle économique également choisi par Octo Technology, cabinet de conseil français qui, en 2007, a créé Octopus, sa filiale dédiée à la microfinance, qui diffuse gratuitement son système de gestion intégré « open source » Octopus Micro Finance Suite, résultat d'une collaboration étroite avec Acted, ONG de développement. Sa particularité, outre la gratuité, est de fonctionner grâce à une communauté de contributeurs qui peuvent ainsi améliorer la solution



existante, et de s'appuyer sur des méthodes de développement agiles (ou rapides) qui permettent d'ajouter continuellement de nouvelles fonctions tout en rectifiant les défauts. « Nous comptons trente clients et vingt-cinq contributeurs actifs, et nous publions environ une nouvelle version par mois », note Pierre Pezziardi, président d'Octopus Microfinance. Jean-Hubert Gallouët, directeur général délégué de Horus Développement Finance, société spécialisée dans le conseil et l'appui aux IMF, propose en intégration avec Octopus un module baptisé Noomadic dédié à la gestion de la distribution des produits de microfinance utilisant le téléphone cellulaire, ce qui permet aux IMF de travailler dans des régions éloignées des villes. « C'est un moteur essentiel pour notre déploiement dans la microfinance », estime-t-il.

Autre exemple, Planet Finance a noué divers partenariats avec des éditeurs tels qu'Octo, Vivéo et plus récem-

ment SAP pour proposer aux IMF une variété de solutions informatiques correspondant à leurs besoins et à leurs moyens. « Nous proposons également Microfit, un logiciel que nous avons acquis il y a deux ans en reprenant l'éditeur TMS. Utilisé par sept IMF en Ethiopie, il est en cours de déploiement dans seize autres institutions, expose Arnaud Ventura, vice-président de Planet Finance. Le vrai problème des fournisseurs de logiciels réside dans l'accompagnement et le support aux utilisateurs. C'est l'une des raisons de notre partenariat avec SAP qui s'appuie sur son propre standard auquel sont formés des milliers d'ingénieurs dans le monde. » Peut-être le début d'une standardisation ?

En France, la Caisse d'Epargne, qui utilise V.Bank de Vivéo pour gérer ses

crédits, a développé un outil maison pour suivre l'accompagnement des microcrédits consentis dans le cadre de Parcours Confiance. « C'est un outil de 'reporting' et de pilotage qui collecte beaucoup d'informations autres que celles directement liées au crédit, comme la situation familiale, professionnelle, sociale et bancaire de l'emprunteur, les coordonnées des associations par lesquelles il est accompagné, une évaluation de sa situation au sortir du prêt, sans oublier les autres financements qu'il a pu obtenir grâce à celui de la Caisse

d'Epargne », expose Cédric Turini, chargé de projet à la Fédération nationale des Caisses d'Epargne. Un outil de statistiques a été ajouté afin de pouvoir tirer des enseignements de cette activité encore toute jeune avec 4.000 prêts consentis en trois ans, mais il reste à développer une passerelle automatisée entre le module de gestion de prêts et l'outil d'accompagnement. La banque espère ainsi mieux évaluer l'efficacité de ses prêts pour les personnes aidées et le retour sur investissement, autrement dit le temps moyen que mettent les bénéficiaires à revenir à une situation bancaire normale.

Prêts en ligne

Quant à l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique), elle bénéficie de transferts de compétences de la part du Cetelem et vient de s'équiper de Salesforce, un logiciel de gestion de la relation client acquis à bas prix grâce à la politique de fondation de la société. « Ce qui permet de partager l'information entre tous les intervenants, salariés et bénévoles de l'association, et d'assurer une communication entre la gestion des crédits et le suivi de l'accompagnement », indique Axel Cavaléri, secrétaire général de l'Adie. En outre, l'association vient de lancer Adieconnect, une interface web permettant l'octroi de prêts en ligne destinée à accélérer le processus pour les demandeurs aux profils professionnels autonomes. Ce n'est qu'un début, l'outil devra être ajusté, mais c'est bien la preuve que l'informatique est un levier non seulement d'efficacité mais aussi d'expansion pour la microfinance. ■



La Caisse d'Epargne a développé un outil maison pour suivre l'accompagnement des microcrédits.



L'AVIS DE...

Olivier Guillaumond, responsable des offres développement durable pour le secteur financier chez Accenture France Benelux

« Un accompagnement poussé des utilisateurs est nécessaire »

Quel est le niveau d'équipement des institutions de microfinance ?

Toutes n'ont pas de logiciels : ainsi, fin 2007, 11 % travaillaient sur documents papier sans informatique, 35 % géraient leurs crédits avec une feuille de calcul, 19 % utilisaient un système d'information maison, 10 % avaient recours à une solution du marché et 25 % se servaient d'un logiciel bancaire adapté à leurs besoins. L'équipement et la maturité informatiques sont donc très disparates. Il existe des packages de microfinance dont le plus diffusé est Mifos, développé par la fondation Grameen. Mais ces logiciels doivent s'adapter à des institutions très différentes par leur taille et leur fonctionnement.

Quels sont leurs besoins spécifiques ?

Elles ont des statuts très variables qui vont du groupe d'amis informel à de vraies banques commerciales soumises à des réglementations particulières dans chaque pays, notamment sur la transparence du reporting et de la comptabilité. Les outils de gestion doivent donc

prendre en compte ces besoins particuliers. C'est également le cas pour le scoring des dossiers de microcrédits regroupant souvent plusieurs personnes ainsi que des garanties collectives. Ces différences nécessitent des adaptations.

Certains logiciels sont gratuits, qu'est-ce qui empêche les institutions de s'équiper plus ?

La gratuité d'un logiciel ne diminue par forcément le coût de son déploiement. Il faut également évaluer la possibilité d'accéder à une infrastructure technique et énergétique efficace et surtout avoir défini un modèle économique cohérent reposant sur une stratégie de distribution (choix des canaux, des produits, du prix) et une répartition des rôles entre partenaires locaux ou internationaux clairement définie. Enfin, le déploiement du logiciel doit s'effectuer avec un accompagnement poussé des utilisateurs au sein de l'institution, mais aussi des clients qui doivent avoir confiance dans le système.