GRAMEEN KOOTA
Micro Finance Services

Grameen Koota:

Suivi des clients relatif à leur passage du seuil de pauvreté

Introduction

Grameen Koota (GK), division de Grameen Financial Services Pvt. Ltd, une institution de microfinance (IMF) bien connue opérant en Inde est la première IMF de ce pays ayant complètement intégré dans ses processus d'exploitation deux outils de la Fondation Grameen qui l'ont aidée à comprendre les niveaux de pauvreté de ses clients, et lui ont permis de suivre leur évolution au fil du temps quant au passage du seuil de pauvreté.

Grameen Koota est né en tant que projet du T. Muniswamappa Trust, une ONG. En 1999, GK s'est lancé dans des opérations indépendantes à Karnataka en adoptant une méthodologie de prêt de groupe de style Grameen. En 2011, l'IMF était parvenu à atteindre 450 000 clients et presque 2000 employés, et avait développé de nombreux produits non financiers ainsi qu'un programme de prêts individuels. GK a désormais une présence opérationnelle dans quatre états de l'Inde.

La mission de GK est double : transformer et dynamiser les vies des familles pauvres et à revenus faibles au moyen de services de microfinance et d'autres services de développement, en jouant un rôle de prestataire sur le long terme jouissant de la confiance de ses clients et assurant des services abordables et basés sur les besoins. L'engagement de GK en faveur d'un recueil et d'une gestion des données proactifs, ainsi que ses investissements technologiques, ont permis à l'IMF de découvrir les tendances importantes relatives au passage du seuil de pauvreté de la part de ses clients pendant la période passée auprès de l'institution.

C'est un partenariat de long terme avec la Fondation Grameen qui a débouché sur l'adoption précoce de la part de GK de deux outils clés ayant contribué à la capacité qu'a actuellement l'IMF de recueillir et d'analyser les données des clients concernant les niveaux de pauvreté. En premier lieu, en 2007, GK a commencé à utiliser Mifos[1], un système d'information de gestion (SIG) à code source libre développé par la Fondation Grameen destiné à aider les IMF à centraliser les fonctions de gestion des données. La plateforme Mifos présente plusieurs avantages, notamment flexibilité, extensibilité et décentralisation, atouts qui favorisent tous les activités d'analyse et de gestion des données innovantes de GK. Ces avantages ont joué un rôle fondamental dans l'habilitation de GK à compiler ces données sur la pauvreté d'une manière qui contribue à révéler l'ascension de ses clients sur l'échelle économique.

1 La Fondation Grameen a commencé à planifier la migration de la gestion de Mifos vers la communauté de code en source libre robuste qui l'a aidée à créer et à élaborer cette plateforme sur les cinq dernières années. Cette transition devrait être terminée d'ici novembre 2011.

Des données clients qui soutiennent l'analyse stratégique

En décembre 2008, lorsque GK a commencé à recueillir les données relatives à la situation de pauvreté de ses clients au moyen de Progress out of Poverty Index® (PPI®), c'était le premier IMF d'Inde à le faire. GK est désormais le premier utilisateur du PPI entièrement agréé au niveau national. La certification PPI sert à démontrer que l'IMF utilise correctement l'outil et à garantir la précision de ses résultats. GK recueille les données PPI auprès de ses clients au moment du recrutement du client, à chaque fois que celui-ci renouvelle un prêt générateur de revenus et au moment de l'abandon du programme si le client quitte l'IMF. Une fois recueillies, les données PPI sont stockées sur la plateforme Mifos que GK a adaptée pour répondre à ses besoins informatiques particuliers.

Grâce à son engagement dans ce recueil de données, GK a recueilli des données PPI pour plus de 300 000 clients ces deux dernières années. Plus de 48 000 de ces clients dispo-

Faits saillants des données sur la pauvreté de Grameen Koota

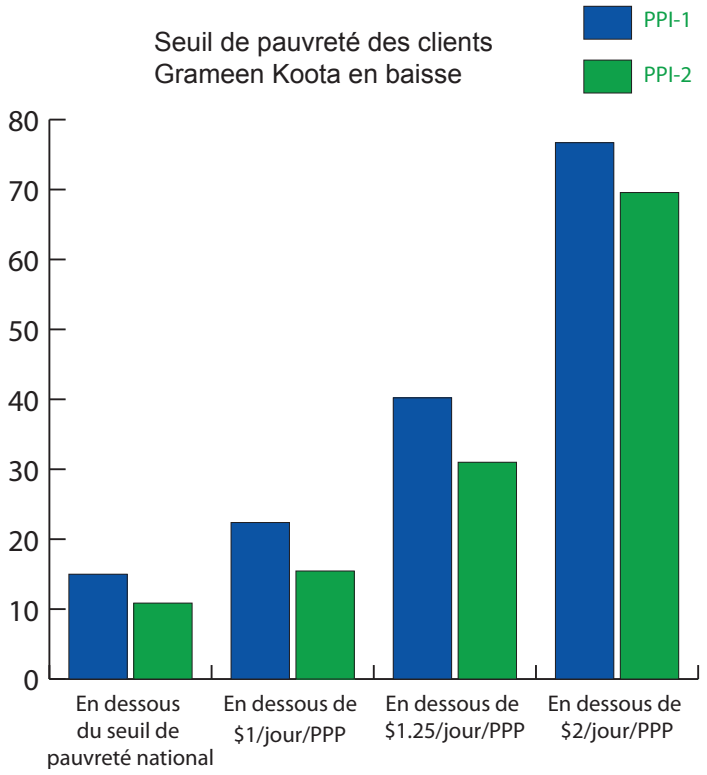
GK a procédé à l'analyse des données de plus de 48 000 clients ayant au moins deux PPI, avec les résultats suivants:

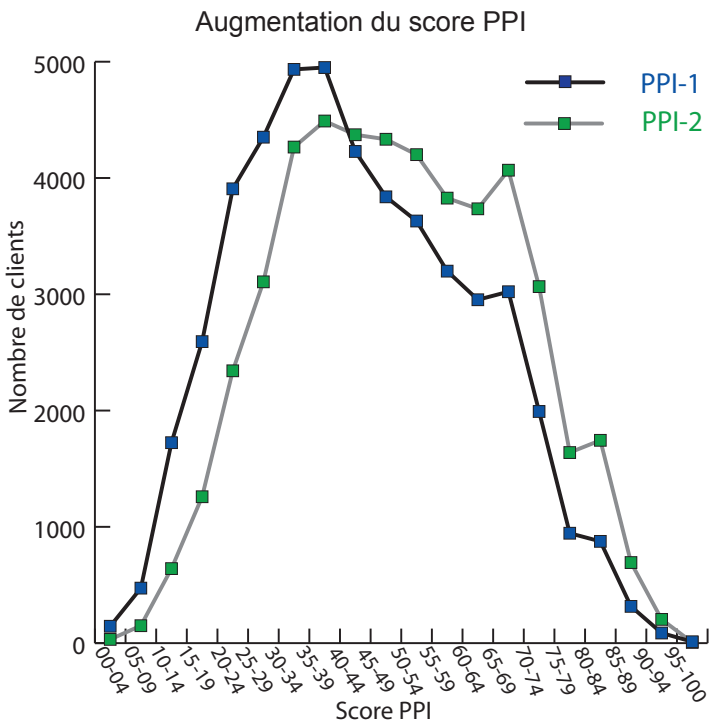
- **Passage du seuil de pauvreté –** Les niveaux de pauvreté des clients GK ayant des données de deux PPI se sont constamment améliorés sur tous les segments de pauvreté pendant la durée du prêt : 23% des clients qui se trouvaient en dessous du seuil de $1.25/jour/PPP et 9% des clients qui se trouvaient en dessous du seuil de $2/jour/PPP lors du premier jeu de données PPI ont dépassé leurs seuils de pauvreté respectifs.

- **La situation géographique est importante –** Les clients originaire des zones rurales sont en moyenne plus pauvres que les clients urbains et leur évolution au-delà des seuils de pauvreté est aussi plus lente : seuls 21% des clients qui se trouvaient en dessous du seuil de $1.25/jour/PPP en zone rurale ont évolué au-delà de ce seuil contre 26% pour les zones urbaines.

- **Retour de clients –** Lors du recueil des PPI sur les cycles de prêts, on a constaté que les taux de pauvreté diminuaient lorsque le nombre de cycles de prêts augmentait et qu'une réduction similaire des taux de pauvreté se produisait pendant chaque cycle de prêts. L'analyse des données PPI n'est pas apte à rationaliser cette constatation, et celle-ci pourrait être attribuable à diverses raisons, notamment au bénéfice tiré du prêt par les clients ou à l'augmentation de la taille des prêts permettant de conserver des clients relativement plus favorisés au fur et à mesure que le nombre de cycles de prêts augmente. Par conséquent des recherches supplémentaires sont nécessaires pour arriver à une meilleure compréhension de cette constatation.

- **Microfinance Plus –** GK a financé des prêts pilotes servant à l'achat de dispositifs relatifs à l'eau/l'assainissement d'une part, et de cuisinières plus efficaces d'autre part. En fonction des données PPI de ses clients, on a constaté que les clients dont les prêts étaient destinés à l'eau et à l'assainissement présentaient des taux de pauvreté inférieurs à ceux des clients ayant contracté des crédits généraux, et que l'ascension sur l'échelle économique était possible pour un nombre important d'entre eux.



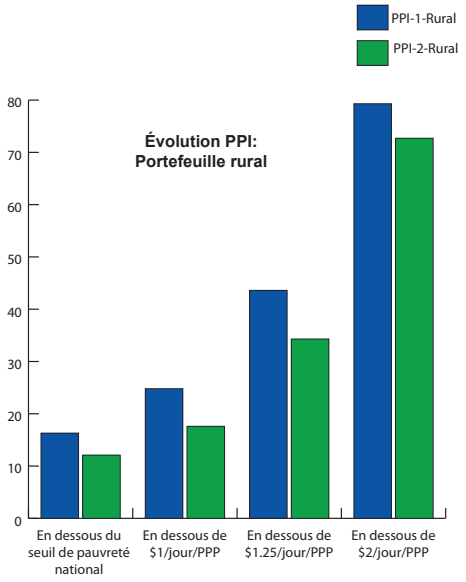


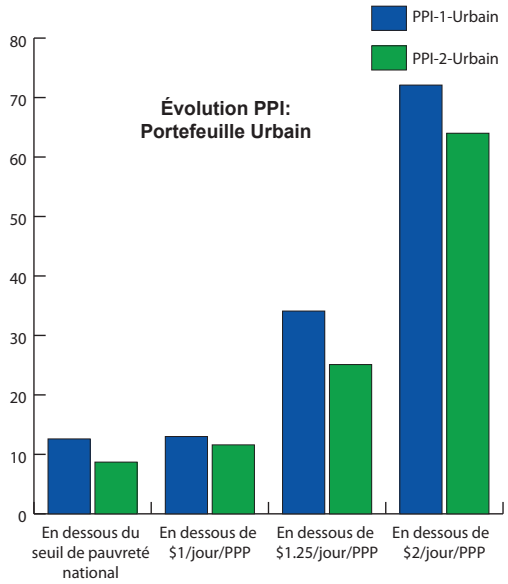
	En dessous du seuil de pauvreté national	En dessous de $1.00/jour/PPP	En dessous de $1.25/jour/PPP	En dessous de $2.00/jour/PPP
Taux de pauvreté national (% de la population indienne totale)	17%	25%	43%	75%
PPI - 1	15%	22%	40%	77%
PPI - 2	11%	15%	31%	70%

sent désormais de données provenant d'au moins deux PPI, ce qui permet à l'institution de commencer à suivre l'évolution de son client pauvre vers une situation plus favorable. En fin de mois, les données nécessaires sont extraites de Mifos et exportées dans Excel et un processus de nettoyage et de validation des données est alors réalisé. Une fois que le jeu de données est prêt, analyses et reporting peuvent avoir lieu. Les données sont représentatives des clients de l'IMF au niveau régional et au niveau de la succursale, et peuvent par conséquent aider l'institution à commencer à fixer des objectifs en fonction de ces informations. L'autre avantage réside dans le fait que les données favorisent la segmentation des clients de GK en fonction de diverses caractéristiques telles que situation urbaine/rurale, religion, affiliation à la succursale, etc. et peuvent ainsi aider l'IMF à adapter plus précisément ses produits et services aux besoins de ses clients.

Démonstration des progrès effectués quant au passage du seuil de pauvreté

A l'analyse des clients dont les données sont tirées d'au moins deux PPI a permis à GK de comprendre plus précisément les profils de pauvreté à terme des groupes de clients par rapport à diverses variables, telle que l'âge, le montant du prêt, la région et l'utilisation de produits non-financiers. Les résultats sont





Rural/Urbain	# de PPI Évaluation	En dessous du seuil de pauvreté national	En dessous de $1/jour/PPP	En dessous de $1.25/jour/PPP	En dessous de $2/jour/PPP
PPI-1 - Rural	30823	16%	25%	44%	79%
PPI-2 - Rural	30823	12%	18%	34%	73%
PPI-1 - Urbain	17351	13%	18%	34%	72%
PPI-2 - Urbain	17351	9%	12%	25%	64%
Intervalle de confiance à 90% : +/- 0,4% à +/- 0,9% en fonction du seuil de pauvreté utilisé pour l'analyse					

ensuite comparés avec les seuils de pauvreté nationaux et internationaux. Les données des séries chronologiques de ce genre permettent à GK de comprendre l'évolution d'un client à travers divers seuils de pauvreté.

Comme on peut le constater dans les tableaux ci-dessus, les niveaux de pauvreté absolue des clients de GK provenant de données de deux PPI se sont systématiquement améliorés au cours de leur cycle de prêts, étant donné que leur second PPI a été recueilli au moment de leur demande de renouvellement de prêt. Aux fins de cette analyse, les données PPI proviennent du groupe de clients ayant contracté leur prêt auprès de GK entre décembre 2008 et novembre 2010. Ces données indiquent que 23% des clients qui se situaient en dessous du seuil de $1.25/jour/PPP et 9% des clients qui se situaient en dessous du seuil de $2/jour/

% Changement des niveaux de pauvreté					
			Taux de pauvreté		Diminution net du taux de pauvreté (%)
	Nbre de PPI évalués	Intervalle de confiance de 90%	$1.25/jour/PPP PPI-1 (%)	$1.25/jour/PPP PPI-2 (%)	
2 ème cycle d'emprunt	725	+/- 4.2%	49	39	21
3 ème cycle d'emprunt	23849	+/- 0.7%	47	36	23
4 ème cycle d'emprunt	8342	+/-1.3%	37	28	24
5 ème cycle d'emprunt & plus	15258	+/- 0.9%	32	25	22

PPI pour l'assainissement de l'eau	Nbre de PPI évalués	Inférieur au seuil national de pauvreté	Inférieur à $1.00/jour/PPP	Inférieur à $1.25/jour/PPP	Inférieur à $2.00/jour/PPP
PPI-1 (%)	558	12%	18%	35%	75%
PPI-2 (%)	558	9%	12%	26%	67%
Diminution net du taux de pauvreté (%)		26%	34%	25%	10%
Intervalle de confiance de 90% +/- 3.1% à +/- 5.2% en fonction du seuil de pauvreté utilisé pour l'analyse					

PPP avaient évolué au-delà de leurs seuils de pauvreté respectifs.

Les lignes de ce graphique indiquent le nombre de clients de chaque segment de scores PPI quant à la première et la seconde phase de recueil de données PPI par GK. La ligne se déplace vers la droite pour les seconds scores PPI, ce qui signifie que les clients sont généralement moins pauvres depuis leur adhésion au programme de crédit de GK.

La situation géographique importe

Lors d'une analyse plus détaillée des données PPI en fonction de la situation géographique, une constatation annexe intéressante émerge. Ces graphiques indiquent que les clients des zones rurales sont d'une part plus pauvres en moyenne que les clients des zones urbaines, et aussi que les clients des zones urbaines sortent de la pauvreté relativement plus rapidement (26%) que les clients des zones rurales (21%) par rapport à l'analyse du seuil de pauvreté de $1.25/jour/PPP.

Taux de pauvreté parmi les clients fidèles

Le PPI permet à GK de mesurer les taux de pauvreté parmi les clients ayant contracté des emprunts ultérieurs. Lorsque les données PPI associées à divers cycles d'emprunt ont été recueillies pour la première fois parmi les clients fidèles, celles-ci indiquaient une diminution des taux de pauvreté par rapport à une augmentation des cycles d'emprunt. Comme il existe diverses explications de ces résultats, d'autres analyses s'imposent pour établir une causalité. Parmi les causes plausibles:

- Les clients ont bénéficié de leur participation au programme d'emprunt GK et ont réussi à améliorer leur situation économique.
- Les montants plus élevés des emprunts pour chaque cycle consécutif de prêt ont permis à GK d'attirer et de fidéliser ses clients plus aisés.
- Les clients les plus pauvres abandonnent le programme à la fin de chaque cycle, et ceci pour diverses raisons.

Lorsque la deuxième série de données PPI a été recueillie, les résultats ont indiqué que les taux de pauvreté s'amélioraient par rapport à chaque cycle d'emprunt essentiellement au même rythme. Pour un seuil de pauvreté de $1.25/jour/PPP, une diminution de 21 à 24% du taux de pauvreté des clients apparait lors chaque cycle d'emprunt.

Microfinance Plus

En raison de son engagement consacré à la transformation de la vie de ses clients, Grameen Koota pilote la mise en œuvre de deux options de produits, conçues pour améliorer la vie de ses clients, plutôt que de générer des revenus. Un de ces produits est une offre d'emprunt permettant aux clients qui font la cuisine à feu ouvert de faire l'achat d'une cuisinière qui consomme peu d'énergie. L'autre emprunt permet aux clients d'investir dans l'amélioration des conditions d'eau potable et d'assainissement de leur foyer. À l'heure actuelle ces deux produits sont offerts dans

certaines régions de l'état du Kanataka. Par conséquent, les niveaux de pauvreté de ces clients ne sont pas représentatifs de l'ensemble de la clientèle de GK.

Une des tendances issue de ce groupe de données indique que parmi les clients ayant contracté un emprunt pour le produit eau potable et assainissement, qui sont dans l'ensemble légèrement plus aisés que les plus pauvres, un nombre important d'entre eux ont réussi à gravir des échelons de l'échelle économique d'avantage de recherches qualitatives s'imposent pour déterminer les principes de ce premier aperçu des résultats, obtenus à partir d'une application de l'outil PPI aux programmes d'emprunt pilotes de GK.

Défis et possibilités d'application du PPI

Le suivi des données en matière de pauvreté pour des centaines de milliers de clients dans les régions rurales du tiers monde n'est certainement pas dépourvu de défis. Parmi les obstacles auxquels GK doit faire face pour assurer une mise en œuvre plus facile du PPI:

- *Faible connectivité*

Une mauvaise connexion Internet pendant la saisie des données peut entraîner de multiples saisies pour un même client à défaut de la réception d'une confirmation que les données ont été correctement sauvegardées dans la base de données. Ces erreurs de saisie des données sont prises en charge au cours des processus d'entretien et de validation des données. Toutefois, à l'heure actuelle, ce processus dure environ une semaine pour chaque mois de saisie, compte tenu du volume des erreurs. À l'heure actuelle, GK recherche des solutions pour améliorer son système de saisie des données et pour minimiser ce type d'erreur.

- *Mise en œuvre irrégulière*

Les données actuelles indiquent que les agents chargés des emprunts gèrent un PPI uniquement dans 30 à 50% des cas où il convient de recueillir des données en matière de PPI (c'est-à-dire lors de la demande, du renouvellement et de l'amortissement). La formation correcte des agents chargés des emprunts ainsi qu'une efficacité accrue au niveau du déploiement de l'enquête PPI s'imposent à la réalisation de l'objectif GK en matière du recensement PPI à 100% régulier de ses clients, aux trois temps du cycle de l'emprunt, et particulièrement en cas d'abandon.

- *Inégalité pour dépasser le seuil de la pauvreté*

Bien que ces données indiquent l'amélioration du bien-être économique et la diminution de la pauvreté d'un nombre important de clients GK, cette progression ne s'applique pas à tous les clients, notamment les plus pauvres qui ont participé au programme pilote des cuisinières. Des analyses et la collecte de données supplémentaires devraient permettre à l'IMF de comprendre les différences entre les clients qui gravissent les échelons pour dépasser le seuil de la pauvreté et ceux qui n'y parviennent pas, ce qui ensuite devrait leur permettre de mieux cibler les clients ayant besoin d'une assistance supplémentaire pour dépasser le seuil de la pauvreté.

D'un autre côté, la collecte et l'analyse de ce genre de données offrent de nombreuses occasions uniques pour que GK améliore ses opérations moyennant une application stratégique des données PPI. Quelques-unes de ces occasions comprennent:

- Expansion de la diffusion des rapports — Des rapports de gestion mensuels sont créés pour fournir des informations opportunes aux directeurs de GK en matière des programmes de l'organisation destinés aux populations démunies et aux clients ayant dépassé le seuil de la pauvreté. Des rapports destinés aux respon-

sables sur le terrain sont aussi prévus, afin de diffuser les sections pertinentes d'information étroitement liée à leurs clients.

- Planification stratégique –
En raison des dimensions de son corpus - plus de 48 000 clients renseignent de multiples PPIs - ces données peuvent servir pour fixer les objectifs de l'organisation, et pour établir les priorités de GK ainsi que l'élaboration de ses programmes à l'avenir.

- Amélioration des produits et services –
L'application de cette analyse ne s'est pas encore traduite par une révision des produits courants, des politiques et stratégies de l'organisation, ni de l'expansion de ses offres de produits. À l'avenir, GK s'est engagé à appliquer ses connaissances renseignées par les données relatives aux niveaux de pauvreté de ses clients dans le but d'améliorer leur expérience, à la fois en matière de produits financiers et non financiers. Parmi les interventions potentielles: une amélioration de la conception des produits en fonction d'une segmentation de la clientèle sur la base des données du PPI, des programmes d'information ciblés vers des régions plus pauvres, ou autres produits complémentaires pour les clients plus démunis, afin de faciliter leur transition plus rapide au-delà du seuil de la pauvreté.■

Brève récapitulation des honneurs rendues à Grameen Koota

Grameen Koota a reçu plusieurs distinctions au cours des quelques années passées qui témoignent de son engagement en matière d'excellence et d'innovation:

- **Process Excellence–** En 2006, GK a remporté le prix PlaNet Finance d'excellence en matière de micro-finances pour l'Inde (MPEA - Microfinance Process Excellence Award)

- **Forbes Top 50 –** En 2007, le magazine Forbes a classé GK parmi les 50 premières institutions de microfinances au monde. La même année, GK a aussi remporté le prix Grameen Foundation Pioneer Award, pour son adoption de l'initiative Mifos et a été la première IMF en Inde à adopter ce logiciel open source.

- **Numéro 1 en Inde –** Classé IMF numéro 1 en Inde, en 2010, pour ses pratiques de communication par le réseau d'information MIX (Microfinance Information Exchange), GK a reçu 5 diamants d'excellence pour ses pratiques de divulgation et responsabilité financière.

- **Cotée sur la bourse de Bombay –** En 2010 et 2011, Grameen Koota a vendu des Débentures non convertibles sur la plus ancienne bourse d'Asie.

Cette étude de cas est un produit de la Fondation Grameen. Nous souhaitons remercier Cara Forster, l'auteure de cette étude; Sameera B., Directrice Principale, Nouvelles Initiatives, Grameen Koota; et le reste de l'équipe de Grameen Koota pour leur assistance en matière de collecte des informations de cette étude.

Pour obtenir davantage de renseignements ou pour contacter Grameen Koota, veuillez visiter leur site web à http://www.gfspl.in.

Les photos et les schémas graphiques ont été fournis par la Fondation Grameen et Grameen Koota.

Cette étude de cas témoigne d'un programme se servant du PPI en tant qu'outil permettant de propulser sa mission sociale, tout en offrant de précieuses leçons aux organisations en faveur des pauvres.

www.progressoutofpoverty.org