

Partie 6 : Outils et approches

Les clients sont-ils satisfaits ?

Approche socio-anthropologique : Relations entre les clients, entre les clients et l'IMF – Crédit Rural de Guinée

Objectif

Réflexion générale sur l'organisation institutionnelle et la viabilité sociale de l'IMF à trois niveaux :

- impact des formes de garanties du crédit (caution solidaire),
- organisation des caisses de crédit,
- Insertion de ces caisses dans leur environnement.

Source d'information

Etude de nature socio-anthropologique comprenant sur un échantillon de 4 caisses locales :

- des observations participantes (observation du jeu des acteurs en situation relationnelle dans les locaux de la caisse, au cours des assemblées, etc.)
- des entretiens ouverts et informels avec les associés et agents notamment,
- des entretiens semi-directifs (149) sur la base de guide,
- l'organisation de « focus group » dans chaque caisse réunissant des acteurs de même catégories (salariés et associés).

Au total, 149 personnes (salariés, notables, associés exclus, démissionnaires, membres, chefs de groupe, élus, anciens salariés, collaborateurs).

Nature des informations

Données générales sur les associés (clients), statuts sociaux et responsabilités locales

Fonctionnement du groupe solidaire (adhésion, démission, formation, relation entre les membres, fonctionnement interne, stabilité, etc.)

Perception de la caisse et de son organisation

Perception des autres acteurs

Accès à la parole et à la décision, rôle des réunions

Analyse des dysfonctionnements et des conflits engendrés par la caisse

Motivations et stratégies d'acteurs par rapport à l'accès au crédit, à l'épargne, à la gestion de la caisse.

Utilisation de l'information

Synthèse qualitative à partir des carnets d'entretiens détaillés ; aucun dépouillement statistique (non pertinent).

Il s'agit de mieux appréhender les problèmes d'organisation sociale de l'institution et identifier des solutions en accompagnant la définition de modèles d'organisation à 2 niveaux : nouvelles formes de garanties solidaires et modalités de la gestion des caisses locales.

Réalisation

Equipes d'enquêteurs composées d'un chercheur socio-anthropologue guinéen confirmé et de 3 jeunes sociologues

Encadrement technique et méthodologique par un anthropologue français (3 missions d'appui)

Atelier de restitution et travaux en ateliers avec les équipes de l'IMF destinés à produire des recommandations sur les thèmes de la caution solidaire et de la gestion des caisses locales.

Durée

Conception de l'étude : juin 1999

Séminaire national de restitution : juin 2000 (soit durée étalée sur un an)

Publication de la synthèse en juillet 2001.

Régularité

Etude ponctuelle

Coût

Coût d'une monographie locale : environ 5 000 Euros

Coût de l'accompagnement externe : environ 30 000 Euros (plus coûts spécifiques : déplacement, édition du rapport, etc.)

Avantages comparatifs

Collaboration fructueuse entre praticiens de la microfinance et chercheurs.

Intérêt d'un regard externe via une approche socio-anthropologique, pour une meilleure compréhension de la clientèle, de ses besoins et contraintes.

Mise en évidence du rôle des différents acteurs ainsi que la perception que chacun d'eux a des caisses. Ceci donne un éclairage sur les ressorts sociaux qui sous-tendent le fonctionnement de l'IMF.

Limites

Coûts de l'étude

L'acuité du regard du chercheur en socio-anthropologie sur les dynamiques sociales ne suppose pas pour autant une capacité à traduire en recommandations techniques et opérationnelles les conclusions de ses observations. Il est nécessaire de mobiliser les praticiens pour rendre les conclusions opérationnelles.

Pour en savoir plus

Le Crédit Rural de Guinée vu par ses acteurs – L'étude socio-anthropologique comme outil de changement institutionnel

Condé, K., Bouju, S., Gentil, D.

2001

Études et dispositifs de suivi informant sur l'impact de la microfinance Fiche descriptive : Crédit Rural de Guinée

K. Condé, S. Bouju, D. Gentil