

Outils et approches

Les clients sont-ils satisfaits ?

Outil N° 2 de AIMS/SEEP (et autres outils) : étude des abandons de clients

Objectif : identifier quand et pourquoi des clients ont choisi de quitter le programme et révéler les forces et les faiblesses de ce dernier.

Source d'information

Enquête qualitative appliquée aux clients ayant quitté le programme.

Basée sur un questionnaire standardisé. Bien que l'IMF puisse déjà opérer un suivi quantitatif du taux d'abandon de clients via le MIX, les entretiens avec les clients qui ont quitté le programme aident l'IMF à mieux comprendre les raisons qui poussent ceux-ci au départ.

Nature des informations

L'outil collecte des informations sur les opinions des clients vis-à-vis des points forts et faiblesses du programme et sur les raisons qui les ont poussés à quitter le programme.

Utilisation de l'information

Données qualitatives qui doivent être synthétisées et analysées pour améliorer éventuellement les produits de l'IMF.

Réalisation

Peut être mis en œuvre par les officiers de crédit

Durée

La durée moyenne d'un entretien est de 20 minutes seulement et l'entretien peut facilement être mené par un agent de crédit de l'IMF.

Régularité

Outil de pilotage à utiliser régulièrement dans le cadre du système d'information, ou périodiquement lors d'une évaluation

L'entretien peut être conduit régulièrement à chaque fois qu'un client quitte le programme (les données sont alors saisies dans le SIG) ou à intervalles réguliers moins fréquents auprès d'un échantillon d'ex-clients.

Coût

Utilisé séparément, chaque outil AIMS est peu coûteux

Avantages comparatifs

Comme l'ensemble des 5 outils AIMS/SEEP, ce sont des outils développés par et pour des praticiens, ayant suivi un long processus de définition, consultation, validation par des tests de terrain ; les enquêtes peuvent être réalisées séparément (et les outils dans la présente revue sont d'ailleurs présentés séparément en fonction des questions traitées).

Les informations sur les départs de clients se sont avérées extrêmement utiles pour éclairer une large gamme d'aspects, depuis la satisfaction de la clientèle jusqu'aux raisons d'une faillite en passant par les moyens de subsistance des clients. Elles mêlent des données sur le marché et sur l'impact, inestimables pour l'amélioration des pratiques.

Limites

Nécessité d'établir une procédure pour recueillir l'information auprès de l'ensemble des clients qui partent, ou auprès d'un échantillon raisonné.

Pour en savoir plus

[Connaître la clientèle des IMF : Outils d'analyse pour les praticiens de la microfinance](#)

Formulation concertée entre bailleurs de fonds et gestionnaires de programmes, d'outils d'analyse d'impact conçus comme des « modèles à adapter ».

Cohen, M.
2001

[Evaluer et mesurer l'impact socio-économique des IMF \(BIM\)](#)

Bilan des méthodes d'évaluation et d'impact socio-économique des IMF et présentation d'un nouvel outil d'évaluation opérationnel et peu coûteux : la démarche SEEP-AIMS

Nguyen, G. & Matul, M.
2000

[Les outils d'analyse de la clientèle et de l'impact en débat \(BIM\)](#)

Présentation et critiques d'un manuel publié par AIMS proposant une méthode d'analyse de la satisfaction de la demande et de l'impact sur les clients des IMF

Barlet, K. & Poursat, C. & Sam, D. & Pommier, D. & Lesaffre, D. & Delescluse, Q.
2001

[Comment évaluer l'impact sur la vie des clients](#)

Présentation de l'outil d'évaluation d'impact de AIMS/ SEEP
M. Cohen

[Etude sur les pertes de clients dans les IMF en Afrique de l'Est et présentation de MicroSave-Africa \(BIM\)](#)

Cette étude réalisée à partir de 13 IMF d'Afrique de l'Est montre la diversité des raisons amenant les bénéficiaires à quitter leurs IMF et la nécessité pour les IMF de s'orienter davantage vers une politique de la demande.

Le Roy, P.

[Institutions de microfinance en Afrique de l'Est : pourquoi des clients en sortent et d'autres n'y entrent pas ?](#)

Etude de Microsave Africa portant sur les causes de la non- adhésion des clients ainsi que sur celles des taux de perte des clients dans les IMF est- africaines.

Matin, I. & Helms, B.

2000

Document (en anglais) : learning from client exit

Imp-Act Practice Notes N°3 2004 (en anglais seulement) sur le site de Imp-Act

http://www.ids.ac.uk/impact/publications/practice_notes/PN3_Exits.pdf