

Partie 6 : Outils et approches

Comment évolue la situation des clients ?

Outil IKM – PlanetFinance

Impact - Knowledge - Market (IKM) est un programme d'évaluation et de formation destiné aux IMF et aux organisations nationales et internationales.

Son objectif est de fournir des informations et de proposer des recommandations grâce à la mise en place d'une série d'études dont les axes principaux sont l'impact, la connaissance des clients/clients potentiels et l'étude de marché. Inspiré des outils AIMS et Microsave et associant des méthodes quantitatives, qualitatives et participatives, les études IKM ont plusieurs objectifs :

- donner des informations approfondies sur les clients et non-clients et leurs activités,
- étudier l'impact de la microfinance sur les clients au niveau du ménage et de l'entreprise,
- mesurer la satisfaction des clients et identifier les déterminants de l'insatisfaction,
- évaluer la demande et les besoins de crédit,
- évaluer les déterminants de la sortie des clients.

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

Méthodes et outils pour les études d'impact de la microfinance

Cours du programme Agricultures Familiales Développement des Systèmes Financiers Ruraux du CIRAD

B. Wampfler

2002

[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

[IKM, présentation](#)

PlanetFinance

Document : IKM au Maroc
demander à PlanetFinance