

GRAINE – Burkina Faso

RATING SOCIAL ^SBB-

Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client adéquats. Alignement avec la mission satisfaisant.

Comité Rating Social: Février 2015 **Rating Social Précédent:** Avril 2012, BB-, MicroFinanza Rating.

Copyright © 2014. MicroFinanza Rating srl. Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de MicroFinanza Rating srl.



PRINCIPAUX FACTEURS EXPLICATIFS DU RATING SOCIAL

SYSTEME DE GESTION DE LA PERFORMANCE SOCIALE

Dans l'ensemble, le système de gestion de la performance sociale de GRAINE est améliorable. La gouvernance et la Direction partagent la mission sociale et GRAINE dispose d'une stratégie sociale définissant des objectifs spécifiques et mesurables. Toutefois, la mise en place du nouveau cadre stratégique et l'atteinte des objectifs sociaux est entravée par les faiblesses internes de GRAINE, notamment en termes de gestion des risques, performance financière et flux de communication entre siège et agents de terrain. De plus le SIG de GRAINE ne permet pas de collecter et analyser l'information sociale, en particulier sur le profil socio-économique des membres et la qualité des services. L'alignement de la gestion des ressources humaines à la mission est adéquat sur le plan du recrutement et de la diffusion de la mission, avec des marges d'amélioration en ce qui concerne le système d'évaluation et de prime.

PROTECTION DU CLIENT ET RESPONSABILITE SOCIALE

La responsabilité sociale envers le personnel s'avère améliorable. Le taux de rotation a augmenté en raison d'une détérioration du climat de travail due à un manque de motivation parmi le personnel de terrain. Bien que les conditions contractuelles s'avèrent adéquates et toutes les ressources bénéficient d'une formation, l'évolution et la motivation professionnelle sont affectées par l'absence d'un véritable système de prime et par un système d'évaluation peu efficace. Dans l'ensemble, les politiques de protection du client s'avèrent modérées : la prévention du surendettement est faible, même si les nouvelles politiques visent à améliorer l'analyse de la capacité de remboursement. Le niveau des coûts est responsable tandis que la transparence des conditions des produits s'avère améliorable. En revanche, les pratiques de recouvrement ne semblent pas agressives.

PORTEE

L'étendue de la portée géographique et la profondeur s'avèrent bonnes, étant donné la forte présence dans le milieu rural. L'alignement de la portée avec la mission est bon, considérant les caractéristiques de la population cible en comparaison à la moyenne nationale (niveau d'éducation des clients, degré de pauvreté, accès aux services de base). GRAINE montre un bon effet d'inclusion financière, aligné avec la mission.

QUALITE DES SERVICES

La variété de l'offre actuelle de services financiers s'avère adéquate aux besoins des clients, grâce au plan de développement de nouveaux produits. Toutefois, leur mise en place est ralentie par un manque d'efficacité dans la sensibilisation des clients et du personnel. En revanche, les conditions (livraison, temps et système de garantie) s'avèrent plus adaptées et flexibles aux besoins de la clientèle.

Données institutionnelles		Sep-14	Indicateurs sociaux		Sep-14
Emprunteurs actifs		28,268	Clientes femmes		99.9%
Épargnants actifs		42,623	Clients sans éducation primaire		90%
Encours de crédit brut, Euro		2,796,348	Clients en-dessous seuil national pauvreté		23.2%
Épargne totale, Euro		834,338	Clients en-dessous 2 \$ par jour (PPA)		71%
Agences		3	Clients sans accès antérieur au crédit formel		87%
Personnel total		92	Encours de crédit moyen, Euro		99
Statut légal	SARL		Encours de crédit par emprunteur/PNB p.h.		20%
Date de démarrage	2006		Encours d'épargne moyen, Euro		20
Réseau	APSPD-BF		Taux de désertion de clients		nd
Zone d'intervention	Rural et Urbain		PAR30		9.3%
Méthodologie de crédit	Majoritairement Solidaire.		Taux de rotation du personnel		nd
Services financiers	Crédit, épargne		Taux d'intérêt annuel moyen (TIA)		26%
Services non financiers	Formation		Indice de transparence moyen		92%
			Clients sans crédit additionnel		97%

Pour plus d'informations, voir annexes 2 et 4.

MicroFinanza Rating Srl

Via Rigola 7
20159 Milan – Italie
Tél.: +39-02-3656 5019
info@microfinanzarating.com – www.microfinanzarating.com

GRAINE SARL

S/C 01 Ouagadougou BP 469
Burkina Faso
Tél: (226) 50-30-64-73
eleonoregyebre@gmail.com

Domaine	Facteur	Évaluation	Principaux résultats
Système de gestion de la performance sociale	Mission sociale	Bon	+ Mission claire, complète et alignée aux intentions. Bonnes définitions des termes clés de la mission.
	Gouvernance sociale	Modéré	+ Bon soutien de la mission sociale de GRAINE de la part du CdG et de la Direction. - Information sociale limitée ne permettant pas à la gouvernance de suivre et de prendre des décisions par rapport à la performance sociale.
	Stratégie sociale	Bon	+ Plan d'Affaire (PA) équilibré entre stratégies financières et sociales. + Stratégie des nouveaux produits alignée à la mission. + PA inclut des objectifs sociaux spécifiques.
	Equilibre social et financier	Modéré	- Niveau de croissance revu à la baisse compte tenu des difficultés structurelles et de qualité du portefeuille. Cadre de gestion des risques insuffisants pour garantir une croissance saine.
	Suivi et reporting social	Faible	- SIG actuel pas en mesure de saisir le profil des clients. Mise en place d'un outil PPI mais enquête pas encore effectuée. - Manque de système formalisé permettant de collecter et mesurer systématiquement le niveau de satisfaction de la clientèle. - Reporting social insuffisant pour une prise de décision efficace.
	Alignement des RH à la mission	Adéquat	+ Recrutement et formation en ligne avec la mission sociale. L'évaluation inclut des objectifs sociaux spécifiques, mais pas de prime monétaire et manque d'outils pour vérifier l'atteinte des objectifs.
Protection du client et responsabilité sociale	Développement et distribution des produits	Modéré	+ Mise en place d'une gamme de nouveaux produits plus diversifiés et mieux adaptée aux besoins des clients. - Manque de capacité interne et d'outils pour adapter l'offre de services. - Difficultés dans la mise en place des nouveaux produits.
	Prévention du surendettement	Modéré	- Certaines mesures ont été prises pour limiter le risque de surendettement, mais les contrôles restent limités (auto-contrôles). Manque d'analyse formelle de la capacité de remboursement des clients.
	Transparence	Modéré	- Indice de transparence des prix acceptable. Structure des coûts complexe pour les clients. Documentation remise aux clients insuffisante/incomplète et communication avec les clients améliorable.
	Tarifification responsable	Adéquat	+ GRAINE applique une tarification concurrentielle et non discriminatoire mais qui ne permet pas encore de couvrir les coûts de l'institution.
	Traitement respectueux et équitable	Modéré	- Existence d'un code éthique et de procédures de recouvrements formalisées. - Manque d'une liste de comportements acceptables durant les recouvrements. Visites insuffisantes aux clients.
	Confidentialité des données des clients	Modéré	- Devoir de confidentialité mentionné dans le code éthique mais manque de politiques formelles pour garantir la confidentialité des informations. Sauvegardes du SIG insuffisantes, stockage des dossiers inapproprié.
	Mécanismes de résolution des plaintes	Faible	- Pas de mécanisme formalisé pour la collecte et la résolution des plaintes. Graine se base sur des échanges informels.
	Responsabilité Sociale envers le personnel	Modéré	- Climat de travail faible, manque de motivation lié aux faibles performances de Graine, insécurité et à une mauvaise entente dans l'application de la convention collective. - Le salaire des agents de terrain est perçu comme insuffisant notamment par rapport à leurs anciennetés. - Absence d'un plan de formation et d'un budget dédié.
	Responsabilité: communauté et environnement	Faible	- Les politiques internes de GRAINE visant à limiter les effets négatifs sur la communauté et sur l'environnement sont encore limitées.

Domaine	Facteur	Évaluation	Principaux résultats
Portée	Amplitude la portée	Bon	+ Bonne couverture géographique de GRAINE au niveau national.
	Alignement à la mission de la portée géographique	Bon	+ Bonne profondeur de la portée géographique de GRAINE, grâce à la forte présence en milieu rural (78%).
	Alignement à la mission de la vulnérabilité des clients et des activités financées	Bon	+ Vulnérabilité importante des ménages, alignée au profil de la mission. + Bon alignement des activités financées avec la mission (98% des activités appartiennent au secteur informel). + L'accès aux services de base des clients est limité en ligne avec la cible de l'institution (femmes en milieu rural).
	Alignement à la mission de la pauvreté et l'exclusion financière des clients	Bon	+ Incidence de pauvreté élevée, en ligne avec la mission de GRAINE. La portée auprès de la population exclue du système financier est alignée avec la mission. 87% des clients de GRAINE n'ont jamais eu accès antérieur au crédit formel. Seul 3% des clients interviewés ont déclaré d'avoir un crédit additionnel. + La taille du crédit et de l'épargne confirme le niveau élevé de la vulnérabilité des clients, en ligne avec la mission sociale.
Qualité des services	Variété générale des services financiers	Adéquat	+ Bonne variété des services offerts (crédit, épargne, assurance, formation). + Bonne variété des services de crédit grâce à la mise en place des nouveaux produits.
	Accès aux services de crédit	Adéquat	+ Bonne proximité des services de crédit.
	Flexibilité des services de crédit	Adéquat	+ Bonne flexibilité des services, alignés aux activités financées.
	Service client et rotation des clients	Modéré	- Taux de rotation des clients calculé annuellement mais données pas fiables. Les raisons des départs ne sont pas analysées.
	Qualité des autres services financiers	Modéré	- Mise en place de nouveaux produits d'épargnes (DAV, DAT, petite épargne) bien que encore peu utilisés.
	Qualité des services non-financiers	Modéré	- Formation des clientes pas systématiquement appliquée.

Echelle de Rating Social

Note	Définition
^sAA	Excellents systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client. Probabilité élevée d'atteindre la mission sociale.
^sA	Bons systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client. Atteinte probable de la mission sociale.
^sBB	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client adéquats. Alignement avec la mission satisfaisant.
^sB	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client modérés. Alignement avec la mission partiel.
^sC	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client faibles. Risque moyen de dérive de la mission.
^sD	Systèmes de gestion de la performance sociale et de protection du client très faibles. Risque de dérive de la mission.

Les modificateurs "+" et "-" qui peuvent être ajoutés à la note indiquent des petites différences relatives au sein de la même note.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la **Méthodologie de Rating Social** dans notre page dédiée au [Rating Social](#), qui contient la définition du Rating Social, les domaines analysés, le processus à suivre, les résultats possibles ainsi que la table de correspondance entre les Standards Universel de Gestion de la Performance sociale (SUGPS) et les critères de notation du Rating Social.

L'information utilisée dans le rating social a été fournie en partie par l'institution évaluée et en partie pendant les interviews avec les conseillers, directeurs, personnel et clients de l'institution. L'analyse est fondée sur les données internes du SIG ainsi que sur d'autres sources officielles. MicroFinanza Rating ne garantit pas la fiabilité et l'intégrité de l'information, car elle ne réalise pas d'activités d'audit, et pour autant n'est pas responsable de toutes erreurs ou omissions dérivants de cette information. Le Rating Social doit être considéré comme une opinion externe et indépendante et ne doit pas être considéré comme une recommandation pour réaliser des investissements dans une institution spécifique.

Si vous êtes intéressés par le rapport complet, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse info@microfinanzarating.com pour plus d'informations sur les modalités d'achat des rapports.