



Lab DD

La route pour l'impact par  erise

Réunion #2

24 novembre 2020

- Résumé de la réunion du 18/11 (EMW 2020)
- Avancement du projet
- Point d'actu des membres

zoom

- Merci de **couper votre micro**
- Merci de préciser votre **nom, pays, organisation** dans la conversation
- Posez vos questions dans l'onglet de **Conversation**
- **Levez la main** si vous souhaitez intervenir
- Vous pouvez activer votre **caméra** lorsque vous intervenez

Résumé des échanges du 18 novembre

Dans le cadre de la Semaine européenne de microfinance

- Identifier les principaux défis aux premières étapes : **qualité** des données, **analyse** des données existantes
 - Exemples concrets:
 - **Opportunity International** : le « *business case* » et les défis de la mesure des résultats
 - L'expérience d'**ESAF Bank** (Inde) sur la mesure des résultats et le lien avec les ODD
 - Le défi de la qualité des données et de l'analyse par **Oikocredit** (*Customer Outcome Programme*)
 - Les travaux en cours de la **SPTF** et un exemple terrain pour une meilleure utilisation des données existantes

Pourquoi collecter des données clients ?

Collecter des données de résultats auprès des clients est **crucial** pour :

- Savoir **si et comment** les produits aident les clients
- **Améliorer** les produits / en développer de **nouveaux**
- Faire progresser **l'approche centrée sur les clients**
- Renforcer la **résilience** – notamment en période de crise
- Attirer de nouveaux **investisseurs à impact**



Les défis à relever

« Les IMF ont besoin de *données fiables et de capacités pour analyser et utiliser les données clients, afin de garantir leur propre pérennité.* »



- **Renforcer les compétences pratiques et analytiques** du personnel
- Avec l'approbation du Management / Comité directeur
- Ateliers de travail sur des **données réelles** :
 - ✓ **Motiver** les participants
 - ✓ Aider l'organisation à développer un système de mesure adapté à **ses besoins**

« Lorsque vous décidez en tant que groupe quelles données rapporter et à qui, elles deviennent alors une partie de l'organisation, *structurellement intégrées.* »

Qualité des données : cas concret

IMF en Asie – données PPI (1/2)

Constat: manque d'exactitude des données, testées par l'équipe d'audit

- 94% des scores PPI collectés par les agents de crédits ne correspondent pas aux scores de l'équipe d'audit (différence moyenne de 11.6/100)
- 26% des scores PPI collectés par les agents de crédits ne correspondent pas aux scores aux données saisies au niveau des agences
- 94% des scores PPI saisis dans le SIG ne correspondent pas aux scores de l'équipe d'audit (2.6 de différence en moyenne)

Qualité des données : cas concret

IMF en Asie – données PPI (2/2)

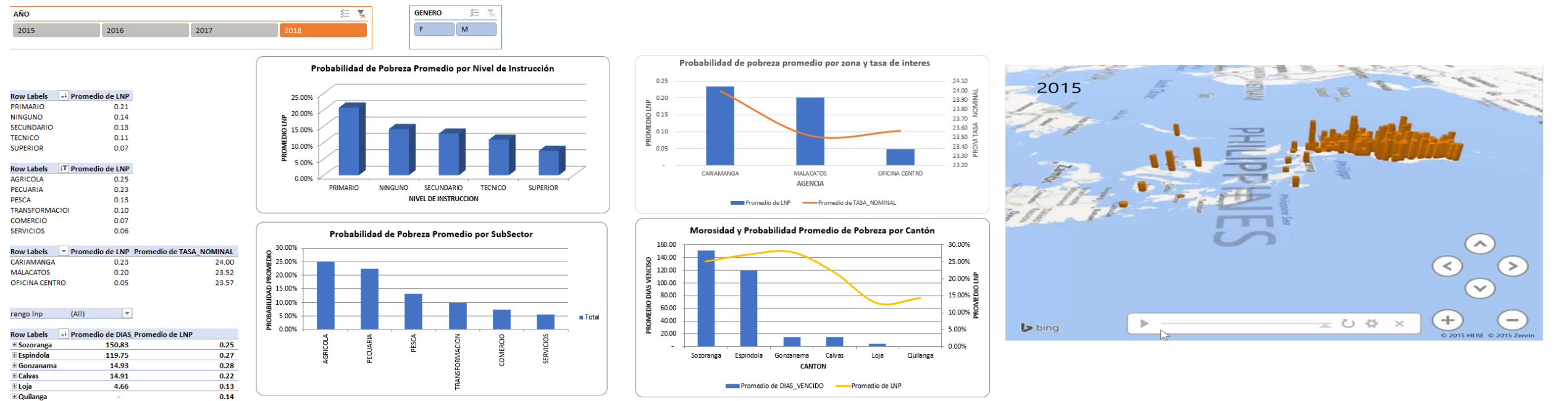
Analyse

- Ancienne version PPI, les agents de crédit ne font pas confiance à l’outil
 - “Parfois, on doit baisser le score pour accepter des clients pauvres”
- Exigences lourdes pour rendre visite aux clients chez eux, face à des exigences de productivité élevées (350 clients/agents)
 - “Je fais souvent l'évaluation des prêts ultérieurs **au hasard**, car je manque de temps. En effet, gérer 15 clients par centre et n'avoir que 1h ou 2h de disponibilité par centre rend trop court la réalisation d'évaluations approfondies.”
- Incitations mensuelles uniquement basées sur des objectifs de performance financière
- Manque de vérification et de contrôle de l'exactitude par l'équipe d'audit

Gestion des données – Etapes clés

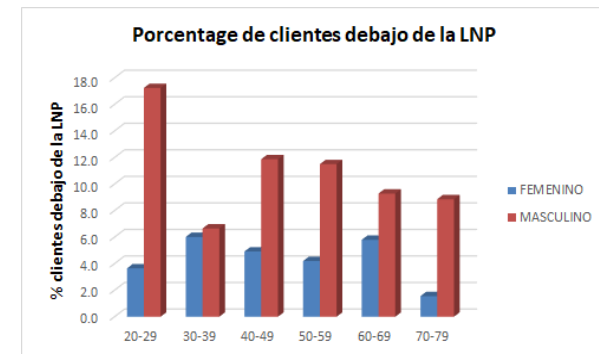
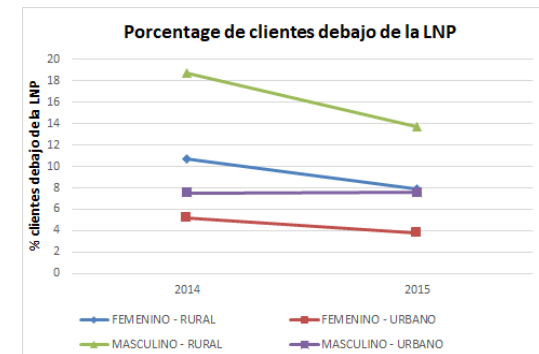
- **Définition des données à collecter** : stratégie/théorie du changement, sélection indicateurs, planification, ressources
 - ✓ **Etat des lieux**: 70% indicateurs “maison”, 50% indicateurs “standards”, 40% indicateurs “externes”, demandés par les partenaires
 - ✓ **Exemple FMO**: des “proxies” sur création d’emploi, émissions CO2
 - **Collecte des données** : temps nécessaire (“sous estimé” Oikocredit), incitations, engagement équipes terrains, direct vs. distance, quanti vs. quali, contrôle audit (exemple PPI, données manquantes)
 - **Saisie des données** : outils, contrôle
 - **Stockage des données** : électroniques, différentes sources liées (identifiant unique, transaction, profil client, etc.), organisation des données avant analyse
- **Analyse** : capacités (interne vs. externe), format/ outils (Excel comme base), contexte, segmentation, benchmarks
- **Utilisation des résultats** : *data vizualization*, tableaux de bord (R, tableau), engagement directions

Exemples de tableaux de bords simples (Oikocredit)



Results

1. Dynamic dashboard to consult on socioeconomic information of clients
2. Maps
3. Recommendations



SPTF – Analyse de données existantes



- Focus sur les données existantes (transaction, profil client) avec 4 prestataires de services financiers (2 LAC, 2 Afrique)
 - Beaucoup de contrôle sur la qualité des données et de correction des erreurs
 - Analyse simple,
 - par segment de clients: Genre, age, agence, années avec l'organisation, etc.
 - tendances dans le temps
 - Surprise pour certains résultats, par exemple:
 - Nb of femmes en croissance, mais % du total des clients en déclin
 - Montant moyen devenant plus élevé pour les hommes par rapport aux femmes
 - Utilisation par les jeunes d'un produit d'épargne qui ne leur était pas destiné, etc.
- ⇒ **L'analyse des données existantes par segment, dans le temps donne des bases pour la prise de décision, complété par des analyses qualitatives**

Source: Work in progress by SPTF with support of Jacobo Menajovsky

Quelles exemples et actu à partager ?

Quelles priorités pour avancer ?

Prochaines étapes du LabODD

- CERISE partagera les **résultats** de l'enquête sur l'état des pratiques sur la mesure des résultats / un résumé des discussions (**décembre**)
- CERISE/SPTF/eMFP vont finaliser une **Note technique** sur une meilleure utilisation des données existantes, en utilisant le cadre des ODD pour sélectionner des indicateurs et rendre compte des impacts sociaux (**T1 2021**)
 - Guide pour les prestataires de services financiers/ *social business*
 - Guide pour les investisseurs / réseaux pour soutenir leurs partenaires

Tous commentaires et compléments toujours les bienvenus, par email, Skype, WhatsApp, etc. !

c.fernandez@cerise-spm.org / [Suivre les actus du LabODD](#)



Merci de votre
participation !

Introduction à MetODD-SDG

- Retrouver [l'enregistrement et la présentation](#) sur notre site web

A peak into
MetODD-SDG



Ressources partagées

From GIIN

- Impact investor survey: <https://thegiin.org/research/publication/impinv-survey-2020>
- Impact measurement and management survey: <https://thegiin.org/research/publication/imm-survey-second-edition>
- Impact performance research: <https://thegiin.org/research/publication/understanding-impact-performance>
- R3 Coalition COVID research series: <https://thegiin.org/research/publication/the-impact-investing-market-in-the-covid-19-context-an-overview>

From FMO: www.jointimpactmodel.com

From Symbiotics

- SME Finance Loans for Growth Impact Reports:
 - 2017: https://symbioticsgroup.com/wp-content/uploads/2018/05/LFG_Report.pdf
 - 2018: https://symbioticsgroup.com/wp-content/uploads/2019/04/Symbiotics_LFG_Impact_Report_2018.pdf
 - 2019: https://symbioticsgroup.com/wp-content/uploads/2020/04/LFG_Report.pdf
- REGMIFA 10 Years of Impact:
https://regmifa.com/wp-content/uploads/2020/10/ImpactStudy_2020_REGMIFA.pdf