

## **Pourquoi informatiser une microfinance ?**

Une informatisation apporte des améliorations qualitatives et quantitatives dans la gestion d'une microfinance, mais aussi un certain nombre de contraintes. Avant toute démarche d'informatisation, il convient de s'interroger sur ces divers aspects et de bien mesurer les conséquences d'une informatisation sur le fonctionnement de la microfinance.

### 1. Avantages d'une informatisation :

Informatiser sa microfinance permet tout d'abord d'offrir aux usagers un service plus performant : une recherche documentaire multicritère rapide et efficace, des opérations de prêt/retour simplifiées, etc. De nouveaux services apparaissent également : éditions des états de compte, de listes de nouveautés, gestion améliorée des crédits, éventuellement accès à distance du fonds de la microfinance grâce à internet.

De plus, l'informatisation de la microfinance s'accompagne souvent d'un équipement en postes multimédias destinés au public. Ces postes proposent, outre la consultation du catalogue de la microfinance, l'accès à internet et la consultation de cédéroms. Autant de nouveaux services dont profitent les usagers.

L'informatisation permet également une gestion administrative et statistique améliorée : les informations indispensables à la réalisation du rapport d'activité seront plus facilement gérés par le système informatique. Le module Statistiques des logiciels de gestion de microfinance permet à tout moment de donner une vision chiffrée des activités de la microfinance. D'une façon générale, l'adoption d'un logiciel de gestion de microfinance permet de rationaliser la gestion de la microfinance (lettres de rappels, etc).

Enfin, l'informatisation constitue une excellente opportunité de réorganiser la microfinance : redéfinition des postes de travail, adoption d'une indexation matière, réaménagement des locaux voire déménagement.

### 2. Contraintes d'une informatisation :

Cependant, informatiser une microfinance s'accompagne d'un certain nombre de contraintes.

La première, et non la moindre, constitue la reprise du fonds : il s'agit d'informatiser le fonds existant, ce qui signifie d'une part de cataloguer la totalité des documents de la microfinance avec le logiciel de gestion de microfinance, d'autre part de coder chaque dossier de crédit débloquant permettant de l'identifier dans la base. Ce travail de longue haleine peut nécessiter plusieurs mois, voire plusieurs années de travail. Néanmoins, certains outils permettent de raccourcir le temps de saisie rétrospective du fonds.

Une microfinance informatisée nécessite également une gestion plus rigoureuse qu'une microfinance non-informatisée. Par exemple, le catalogage informatisé suppose le respect de certaines normes dans un objectif de coopération et d'échanges entre microfinances. C'est pourquoi il est préférable que la gestion de la microfinance soit assurée par au moins une personne salariée, de formation microfinance autant que possible.

Informatiser une microfinance représente un coût non négligeable aussi bien en terme de logiciel que de matériel. Elle représente également un coût humain si une personne est recrutée pour gérer la microfinance.

## **2. Les étapes de l'informatisation**

## 1. Définir un partenariat Microfinance/expert en micro crédit :

La société de microfinances souhaitant s'informatiser un suivi personnalisé de leur projet ainsi qu'une assistance technique. En effet, s'engager dans un processus d'informatisation exige de s'entourer d'un certain nombre de précautions par l'adoption d'une méthodologie de travail, mais aussi de bien connaître les différentes étapes du projet. Informatiser une microfinance n'est pas un acte neutre : cela suppose une redéfinition des tâches des bénévoles et des chargés de crédit, une réorganisation et une gestion plus rationnelle de la microfinance.

Dans un premier temps, une rencontre entre Les expert en microfinance souhaitant s'informatiser et la GLORIA est préconisée. Au cours de cette rencontre, on définira, à partir des besoins et des désirs des chargés de prêt, la configuration matérielle et logicielle la plus adaptée à la microfinance.

Les questions suivantes devront être abordées :

Quel nombre de postes et quelle configuration de ces postes en fonctions des services proposés (internet, cédéroms, catalogue en ligne) ?

Quelle architecture réseau ?

Quel aménagement des locaux ?

Quelles fonctionnalités informatiser ? (catalogage, prêt, bulletinage, acquisitions, etc.)

Définition des logiciels de gestion de microfinance pouvant répondre aux besoins de la microfinance tels que précédemment définis.

Evaluation des charges de travail : catalogage rétrospectif, reprise de fichiers, réorganisation des postes de travail, envisager l'embauche de personnel.

Evaluation des coûts : coût du logiciel, du matériel, coût humain (embauche de personnel supplémentaire).

Prise de conscience des délais d'une informatisation : fermeture éventuelle de la microfinance au public pendant une durée plus ou moins longue ?

Les aides disponibles :

L'assistance technique et le conseil de la Microfinance GLORIA

Les subventions du Conseil Général et de l'Etat (cumulables)

Cette première rencontre entre la GLORIA et Les expert en micro crédit permettra de clarifier les avantages et les contraintes d'une informatisation et, éventuellement, de s'interroger sur l'opportunité et sur la pertinence d'une informatisation. Elle devra également aboutir à la réalisation d'un premier scénario d'informatisation, définissant les étapes à réaliser, les acteurs à contacter (expert microfinance, élus, Conseil Général, éditeurs de logiciels de gestion de microfinances, collègues plus expérimentés, etc.)

## **2. Demandes de devis aux éditeurs de logiciels de gestion de microfinance :**

les experts en microcrédit peuvent vous fournir une liste d'adresses de logiciels de gestion de micro finance. Demander un devis pour l'informatisation de la microfinance permet d'avoir un coût approximatif du projet d'informatisation et de faire une première comparaison entre les divers logiciels, sachant qu'il est préférable que la fourniture du logiciel et du matériel ainsi que l'installation et la maintenance soient centralisés par une même entreprise.

Il est fortement conseillé aux chargés de prêt en charge de l'informatisation de leur microfinance de visiter des microfinances informatisées et de profiter des expériences des collègues. La GLORIA se propose de vous fournir la liste des microfinances informatisées . Elle peut également vous fournir des demandes de devis type.

On peut ensuite, à partir des informations recueillies, réaliser un échéancier intégrant : la répartition des coûts, les subventions disponibles, les étapes de l'informatisation (calendrier), les contraintes à prendre en compte (embauche de personnel, fermeture provisoire au public, etc.)

## **3. Rencontre expert micro crédits / GLORIA / élus :**

Une rencontre entre expert micro crédit la microfinance et les élus est indispensable afin de présenter le projet d'informatisation et l'échéancier réalisé à cet effet. Cette rencontre peut se dérouler, en fonction du contexte et de l'implication des élus dans le projet, soit en amont de la démarche d'informatisation, soit en aval après la concertation entre les experts et les chargés de prêt .

L'expert en microcrédit pourra préciser les modalités d'attribution des aides et subvention pour l'informatisation de la microfinance.

## **4. Rédaction du cahier des charges et envoi aux éditeurs de logiciels de gestion de microfinance pressentis :**

On mentionnera bien entendu dans ce cahier des charges une date limite de retour des dossiers.

Les experts en microcrédit peuvent vous fournir un modèle de cahier des charges et vous conseiller dans la rédaction de votre cahier des charges (conseils préliminaires, correction finale.)

## **5. Dépouillement des réponses au cahier des charges :**

Les experts en micro crédits peuvent vous aider à dépouiller les réponses des éditeurs de logiciel de gestion de microfinance afin de déterminer la solution la plus adaptée à la microfinance en question. Elle peut également vous fournir des conseils concernant le choix du logiciel mais ne peut en aucun cas se substituer à la décision finale qui appartient à la microfinance et aux élus

## **6. Comparaison des logiciels en concurrence :**

Visite de microfinances équipées du/des logiciels pressentis et demande d'une démonstration de ce(s) logiciel au fournisseur.

#### **7. Le choix du logiciel et de la configuration matérielle :**

Le choix final se fait en concertation avec les élus et la microfinance souhaitant s'informatiser. A ce stade, il est fortement conseillé de solliciter les experts qui est à même, de par son expérience, d'émettre un avis technique sur le choix du logiciel et du matériel informatique. Cet avis est uniquement consultatif : l'expert n'a pas vocation à imposer ses choix , elle se propose simplement de leur offrir conseil et assistance technique.

#### **8. Préparation de l'informatisation :**

La phase de préparation de l'informatisation n'est pas à négliger. Aménager les locaux existants (voire déménager la microfinance), redéfinir les tâches de chacun au sein de la microfinance, effectuer un désherbage du fonds documentaire constituent autant de préliminaires à l'informatisation de la microfinance. En effet, l'informatisation constitue une excellente opportunité pour la microfinance de réorganiser son fonctionnement : modification du plan de classement, adoption d'une indexation matière, etc. Le désherbage du fonds constitue un point particulièrement important : étant donné la charge de travail que constitue le catalogage rétrospectif, il est préférable de procéder à un nettoyage préalable du fonds.

#### **9. Installation - formation au logiciel :**

L'installation du matériel informatique ainsi que la formation au logiciel de gestion de microfinance sont assurés par la société éditrice du logiciel de gestion de microfinance.

#### **10. L'informatisation du fonds de la microfinance :**

Il est fortement déconseillé de cataloguer à la main tous les documents de la microfinance. La récupération du microcrédit réalisé par une société commerciale ou par une autre microfinance représente un gain de temps et d'argent appréciable.