

Editorial

Système d'information : Maximiser le retour sur investissement

LAURA FREDERICK, Consultante en TI et Gestion du changement, échange, llc5

Systèmes d'information de gestion : entre providence et frustration - Cinq études de cas

NEXUS, Réseau SEEP (Small Enterprise Education and Promotion) : 11

Le dilemme de Pro Mujer : élaboration d'un système personnalisé ou achat d'un logiciel existant ?

LYNNE PATTERSON, Pro Mujer 11

World Relief Network : comment standardiser et améliorer son SIG

TOM GOERING, World Relief 16

Mauvaise gestion et erreurs : la solution de Katalysis Partnership

DENNIS MACRAY, Soft Corporacion 23

Save the Children : le développement du nouveau SIG a pris plus longtemps que prévu

MARK EDINGTON, Save the Children 28

La solution du Catholic Relief Services et de Caylx Software

HOWARD BING 31

L'impact de l'informatisation dans le réseau PAMECAS

MAMADOU TOURE, DG PAMECAS et SEYKHOUMAR OUMAR NDIAYE, Chef DSI 35

Cycle de mise en œuvre d'un SIG dans une Institution de Microfinance

AGNES FALL, consultante indépendante 41

Le Fonds Système d'Information (SI)

Information générale 49

Bibliographie SIG 53

Faire de la microassurance une solution efficace pour les clients

MONIQUE COHEN et JENNEFER SEBSTAD, Microfinance Opportunities 57



Editorial

Avec des taux de croissance annuels souvent à deux chiffres, les institutions de microfinance sont confrontées tous les jours à un nombre impressionnant d'opérations de caisses et de transactions financières qu'il faut pouvoir traiter, comptabiliser et faire remonter au niveau central, dans des délais raisonnables et en toute sécurité, afin d'avoir une vue exhaustive et intégrée de la situation et ainsi pouvoir orienter les prises de décision et les actions des gestionnaires et des dirigeants. Ces tâches, indispensables pour des institutions qui comptent plusieurs dizaines de milliers de membres, qui diversifient de plus en plus leurs produits financiers et qui doivent désormais répondre à des exigences légales en termes de communication d'indicateurs de performance et de fourniture d'information financière, sont bien souvent rendues difficiles de part l'absence ou l'obsolescence de logiciels transactionnels performants et adaptés à leurs besoins. D'où l'engouement et la volonté de beaucoup d'institutions ces dernières années, pour acquérir un nouveau système, moderniser ou faire évoluer leur système d'information, établir un nouveau plan directeur informatique... Et inévitablement, ces institutions sont confrontées à des grandes questions.

Quand une institution de microfinance doit-elle changer son logiciel de SIG ? Quand est-il recommandé de passer d'un mode manuel à un système informatisé ?

Vers quelle voie s'orienter : un système taillé à ses besoins, sur mesure ou acquérir un système standard commercialisé sur le marché ?

Quelles étapes suivre, comment s'organiser en interne, combien de temps ce chantier va t'il prendre et à quel coût ?

Est-il nécessaire de recruter un consultant spécialisé pour appuyer le processus de sélection du logiciel, discuter les offres des fournisseurs, jouer en définitive le rôle d'avocat de la défense des intérêts de l'institution face aux fournisseurs et autres opérateurs informatiques ?

Toutes ces questions sont aujourd'hui assez bien documentées et il existe de plus en plus d'outils, de guides, de sites spécialisés où les IMF qui s'engagent dans ce processus de modernisation de leur SIG peuvent trouver de bons conseils, des avis de spécialistes formulés dans un langage clair et donc accessible à l'ensemble des utilisateurs du nouveau système. Citons à cet égard le « Guide

L'assurance peut aider les pauvres à réagir en cas de sinistre. Une véritable demande existe et l'assurance est un élément crucial dans la lutte contre la pauvreté. Concevoir un produit et des services efficaces ne peut s'imaginer sans une évaluation préalable de la demande. Ce type d'approche, orientée marché, se démarque clairement de l'approche plus classique basée sur l'adaptation au marché de la microassurance de produits d'assurance formels, qui ne fonctionne qu'auprès de certains pauvres. Réaliser des analyses de marché pour mieux connaître la manière dont les clients potentiels utilisent assurance formelle, informelle, autoassurance et pour découvrir leurs préférences peut contribuer positivement à la conception de produits et de services de microassurance plus efficaces.

Certains clients de FINCA-Ouganda n'ont pas souscrit de police auprès de Microcare parce qu'ils « avaient entendu dire que si on arrivait au terme d'un cycle sans être tombé malade, on ne percevait aucun remboursement et que les montants versés n'étaient pas reportés » (Sebageni, 2002).

ADA est une organisation sans but lucratif basée à Luxembourg et spécialisée en microfinance. Depuis 1994, ADA collabore avec des institutions de microfinance (IMF) dans les pays du Sud en combinant appuis financiers, à travers LUXMINT, et services techniques adaptés par l'intermédiaire du CEREM.

LUXMINT est un programme d'investissement sans but lucratif créé pour renforcer les ressources et la structure du capital des IMF. De type Fonds « pépinière », Luxmint a pour vocation de faciliter l'accès des IMF au marché des capitaux.

CEREM est un Centre de Recherche et de Documentation en microfinance qui publie diverses publications techniques dont la revue « Dialogue ». CEREM dispose de plus de 1.500 ouvrages spécialisés sur la microfinance. La base de données bibliographiques du CEREM peut être consultée sur www.microfinance.lu.

La présente publication est protégée par les dispositions de la loi luxembourgeoise du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données.

Aucun article ou partie de cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite de son auteur.

Les articles sont publiés sous la responsabilité exclusive de leurs auteurs et ne sont l'expression que leurs propres opinions.

ADA – Appui au Développement Autonome
15, boulevard Grande-Duchesse Charlotte
L-1331 Luxembourg
Tél. : 352.45.68.68.1
Fax. : 352.45.68.68.68
E-Mail : adainfo@microfinance.lu
<http://www.microfinance.lu>