

La responsabilité sociale des institutions de microfinance dans le contexte de leur commercialisation

Jean-Michel Servet

^a *Professeur en Études du développement à l'IHEID, rue rothschild 20, case postale 136, CH 1211 Genève 21 Suisse, Tel 022 908 45 40 / Fax 022 908 62 62*

Résumé

La « responsabilité sociale » des organisations privées (à but lucratif ou non), publiques ou mixtes délivrant des services microfinanciers est généralement confondue avec une responsabilité sociétale désignant un engagement citoyen. Elle est définie par des performances socio-économiques (accroissement des revenus, empowerment d'une population, etc.).

La responsabilité sociale en microfinance est ici directement et essentiellement définie par la contribution à l'inclusion financière des populations. Celle-ci est entendue comme une offre de services financiers répondant effectivement et efficacement aux besoins des différentes catégories de la population, à des coûts monétaires et non monétaires restant compatibles avec leurs capacités de les couvrir. Il est donc nécessaire de comprendre, dans des contextes financiers différents, les éléments pertinents permettant de saisir cette responsabilité spécifique aux institutions dont l'activité principale est de délivrer des services de microfinance. En ce sens, elle se situe vis-à-vis de leurs clients ou usagers, mais aussi dans leurs rapports aux autres acteurs de la microfinance avec lesquels elles sont en concurrence ou coopèrent voire dont elles dépendent. Cette responsabilité est non seulement dans le résultat mais aussi dans les processus (incluant et non excluant) par lesquels ces institutions produisent et diffusent des services financiers pour leurs clients ou usagers et à travers lesquels l'objectif d'inclusion est plus ou moins atteint.
