

# From Insights to Action: How Incofin Leverages MFI Index Data to Drive Impact – French Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

## Résumé






Incofin utilise les données de l'Indice MFI pour améliorer l'inclusion financière, en réalisant des investissements impactants tout en favorisant l'engagement communautaire et la transparence.

## Points forts

- 🌍 Portée mondiale : Plus de 88 000 témoignages d'emprunteurs provenant de plus de 46 pays contribuent à comprendre l'impact.
- 📊 Collecte de données : Des enquêtes systématiques fournissent des informations sur les expériences des clients et les résultats financiers.
- 🤝 Focus sur les partenariats : Accent mis sur la collaboration avec les entreprises financées pour promouvoir la transparence et l'amélioration.
- 📈 Progrès inclusifs : Les investissements visent à générer des bénéfices sociaux et environnementaux en plus des retours financiers.
- 🚀 Apprentissage continu : Des boucles de rétroaction régulières aident à adapter les stratégies en fonction des besoins changeants des clients.
- 📉 Gestion des risques : Identifier les risques potentiels, comme les malentendus des clients, est crucial pour améliorer l'impact.
- 👨‍👩‍👧 Perspectives de genre : Les données désagrégées révèlent des disparités dans les résultats, entraînant des améliorations ciblées des produits pour les femmes.

## Aperçus clés

- 🌐 Approche centrée sur la communauté : Écouter les clients finaux permet d'aligner les investissements sur des besoins réels, garantissant que les institutions financières restent à l'écoute de leurs communautés. Cela renforce la confiance et démontre un engagement envers la responsabilité sociale.
- 🔍 Mesure de l'impact : Utiliser des enquêtes standardisées aide à collecter des données impartiales, permettant aux investisseurs de suivre la performance et de prendre des décisions éclairées. Cela favorise une culture de transparence et d'amélioration continue.

-  Comblent les écarts de genre : Désagréger les données par genre révèle des aperçus critiques, menant à des produits financiers adaptés qui servent mieux les femmes. Cette approche soutient des stratégies financières inclusives.
-  Stratégies concrètes : S'engager avec les entreprises financées pour développer des plans d'action spécifiques basés sur les résultats des enquêtes encourage les améliorations proactives et démontre un engagement envers le bien-être des clients.
-  Adaptabilité au changement : La nécessité de contrôles réguliers sur les expériences des clients met en lumière la nature dynamique des écosystèmes financiers, permettant aux organisations de pivoter et de s'adapter selon les besoins.
-  Engagement pour la confidentialité des données : Assurer la protection des données des emprunteurs renforce la confiance et la conformité, positionnant les organisations comme des gestionnaires responsables d'informations sensibles.
-  Atténuation des risques : Identifier et traiter les malentendus des clients concernant les prêts et les conditions est essentiel pour maintenir la durabilité opérationnelle et améliorer les résultats pour les clients.

## Transcript

00:16

Bienvenue à tous ! Que ce soit le matin, l'après-midi ou le soir, où que vous soyez, c'est un vrai plaisir de parler avec vous dans le cadre de la semaine de l'inclusion financière cette année. Je suis Pranav Sridhar de 60 Decibels et j'ai le plaisir d'avoir cette conversation avec Ben de l'équipe impact et risque d'inin. Je vais vous donner un petit aperçu de la façon dont nous allons passer les 30 prochaines minutes, puis on plongera dans le vif du sujet.

00:43

D'accord, je vais commencer par une petite introduction sur le 60 Decibels, qui est un indice de microfinance. C'est une initiative annuelle pour aider les investisseurs à impact et les prestataires de services financiers à mieux écouter les communautés qu'ils servent. Je vais aussi brièvement présenter Ben et son parcours, puis on plongera vraiment dans le sujet après l'introduction de Ben sur le travail d'Incofin, en se concentrant sur l'intégrité de la manière dont un investisseur axé sur l'impact, comme Incofin, réfléchit aux données sur l'impact pour les clients finaux et comment les utilise.

01:15

D'abord, il faut comprendre pour ensuite grandir et améliorer leur impact avec le temps. Avant de commencer, j'ai une demande importante pour vous tous qui nous rejoignez de partout dans le monde : n'hésitez pas à poser vos questions et à faire des commentaires dans le chat de discussion en direct. On va essayer de laisser environ 5 à 6 minutes à la fin des 30 minutes pour répondre à vos questions. Donc, n'hésitez pas à intervenir avec vos remarques, qu'on pourra ensuite aborder.

01:42

La façon de rendre cette discussion encore plus pertinente et engageante pour vous, c'est que je vais rapidement partager mon écran. Juste avant ça, je voulais dire que je viens de 60 Deceibels, qui travaille dans le domaine de l'inclusion financière. On se concentre vraiment sur l'aide à nos clients pour mesurer l'impact qu'ils ont sur les communautés et l'inclusion financière. On a bossé ces dernières années pour faire évoluer l'index et le rendre super utile pour la communauté. Ben, lui, vient de...

02:10

Vous savez, en ce moment, je fais partie de l'équipe des risques et de l'impact chez Inco, mais j'ai aussi beaucoup d'expérience dans la gestion d'investissements. Avant ça, j'étais dans la recherche sur l'inclusion financière. Donc, je vais apporter toutes ces perspectives à la conversation. Si vous voulez juste dire bonjour... Oui, salut tout le monde ! Comme l'a dit Pav, je m'appelle Ben Walling Ford, je fais partie de l'équipe risques, ESG et impact chez Inco Fin Investment Management, et je suis vraiment content d'être là pour discuter avec vous.

02:39

Aujourd'hui, c'est génial, donc je vais partager mon écran. Ben, dis-moi si tu le vois. Super ! Je vais prendre quelques minutes pour vous parler de l'indice de microfinance. C'est vraiment une façon de célébrer l'écoute directe des clients, des communautés et des bénéficiaires que les institutions de microfinance et les prestataires de services financiers dans le monde entier cherchent à servir. C'est une initiative qu'on a lancée il y a trois ans maintenant.

03:13

Alors, on entre dans notre quatrième année, tu sais, en 2025, mais ça a vraiment commencé en 2022. C'est là qu'on a commencé à écouter de manière systématique et standardisée près de 18 000 emprunteurs provenant de 72 institutions de microfinance, ou ce qu'on appelle maintenant des prestataires de services financiers. On a élargi ça à environ 115 prestataires de services financiers et plus de 50 000 voix d'emprunteurs au

total l'année dernière et cette année, on a écouté plus de 88 000 voix cumulées, ce qui est super excitant !

03:44

On représente des voix venant de plus de 46 pays à travers le monde, dans plus de 80 langues locales pour collecter ces données. Notre objectif, c'est vraiment d'atteindre plus de 100 000 voix l'année prochaine. Avant de plonger dans le sujet, on va beaucoup entendre Ben parler des manières dont on utilise ces données, mais je voulais juste vous donner un aperçu pour ceux qui ne connaissent pas l'indice des types de données qu'on collecte habituellement. Comme vous pouvez le voir.

04:11

Sur votre écran, on collecte des données sur plusieurs dimensions d'impact, comme l'accès aux services financiers et l'inclusion financière, dans le cas d'un prêt de microfinance. On s'intéresse à l'impact de ce prêt sur les entreprises et les ménages des communautés qui en bénéficient. Il y a aussi des questions importantes autour de la protection des clients, un sujet qu'on va aborder aujourd'hui, notamment les risques potentiels qu'il faut garder à l'esprit et atténuer dans le cadre de l'inclusion financière.

04:39

L'espace, surtout quand on s'adresse à des clients et des communautés qui ont été historiquement négligés, et puis il y a aussi des dimensions d'impact supplémentaires autour de la résilience, donc pas seulement l'impact à court terme de la microfinance, mais aussi dans quelle mesure on observe une augmentation ou un changement dans la résilience à long terme face aux chocs financiers. Et enfin, il y a des thèmes autour de l'autonomie et la capacité de travailler vers des objectifs financiers. Voilà, c'est tout ce que je voulais dire.

05:06

Je vais te laisser avec un aperçu rapide des différents types de partenaires avec lesquels on collabore pour rendre tout ça possible. Comme tu peux le voir, c'est un mélange de fondations, d'investisseurs d'impact, d'institutions de finance de développement, d'ONG internationales, et d'autres encore. Il y a pas mal d'organisations qui choisissent de prêter attention aux communautés que leurs portefeuilles et leurs pays servent. Et bien sûr, on va parler de l'une d'elles.

05:33

Aujourd'hui, euh, qui est euh, qui est euh, donc avec ça et sans euh, trop de blabla, j'aimerais plonger dans le cœur de la conversation d'aujourd'hui. Euh, Ben, si tu veux bien nous parler du travail de euh, pour commencer, et puis je pourrai te poser les premières questions que j'ai préparées. Ouais, bien sûr, merci Pranav. Donc, Incofin est un investisseur à impact qui opère depuis plus de 30 ans et gère plus de 10 fonds différents en investissant avec un accent sur trois secteurs principaux, qui sont l'inclusion financière.

06:05

agriculture durable et accès à l'eau potable, on offre à la fois des prêts, des capitaux propres et une assistance technique à nos partenaires. Avec plus de 1 milliard de dollars d'actifs sous gestion à l'échelle mondiale, chez Inken, on investit pour avoir un impact. Chaque investissement vise non seulement un retour financier, mais aussi des retours en matière d'ESG et d'impact. On collabore avec 60 Decibels dans le cadre de l'indice MFI, ce qui nous a permis de collecter des données sur les résultats au niveau des bénéficiaires et des clients pour plusieurs de nos investissements.

06:43

Dans différentes régions, y compris à la fois les IMF et les entreprises agricoles, donc oui, j'attends avec impatience notre conversation aujourd'hui et merci à tous d'être là. C'est incroyable, fantastique ! Ben, je pense que tu as mentionné dès le début que tu es là pour l'impact, et une des questions qui m'intrigue toujours, c'est que le terme impact est assez large, il a plein de références, de contextes et de significations différentes, et selon les organisations, l'impact peut vouloir dire des choses différentes.

07:12

Alors, ma première grande question pour toi, c'est qu'est-ce que ça veut dire "impact" chez inin ? Eh bien, on a défini notre mission pour résumer notre approche de l'impact. Notre mission, c'est qu'on investit pour avoir un impact afin de favoriser un progrès inclusif et des transitions durables. Ça veut dire qu'on investit pas seulement de manière responsable, mais aussi avec un vrai but et pour obtenir des résultats positifs, que ce soit d'un point de vue social ou environnemental. En décomposant la mission, le progrès inclusif, c'est pas juste la croissance pour la croissance, mais un progrès qui inclut tout le monde.

07:55

Des progrès sous plusieurs formes, que ce soit pour améliorer les conditions de vie de nos clients ou pour offrir des opportunités égales entre les femmes et les hommes, par exemple. Ensuite, il y a les transitions durables, c'est-à-dire que nos entreprises investies et leurs clients doivent fonctionner dans les limites de notre planète et s'adapter, que ce

soit par des efforts d'atténuation ou d'adaptation, pour mieux résister aux changements climatiques. Dans le cadre de notre système de gestion des impacts, on suit le principe ABC de la structure d'impact pour notre cadre global.

08:31

qui parle de la gestion des risques liés à la durabilité d'un côté, principalement pour éviter les dommages et l'impact, et de l'autre côté, la gestion de la performance qui vise à bénéficier aux parties prenantes, que ce soit nos entreprises partenaires, les clients finaux ou les communautés locales. Super ! Donc, si je devais résumer, on essaie d'aller un peu au-delà de la simple croissance pour la croissance, comme tu dis, mais plutôt vers un progrès inclusif et réfléchir à comment faire des avancées mesurables vers quelque chose de plus large.

09:00

L'objectif est vraiment super utile, et c'est un peu ça, je suppose, la mission principale que tu as. En gros, notre travail chez 60 Decibels et en partenariat avec inin, c'est vraiment d'aider à avoir une perspective de terrain sur l'impact que tu as, l'impact positif, mais aussi les risques négatifs qu'il faut gérer. Donc, ma deuxième question, c'est pour nous recentrer un peu.

09:26

À ce niveau-là, comment écouter les communautés que vous servez vous a aidé à comprendre, d'une part, et à évoluer vers un impact accru pour atteindre ces objectifs tels que vous les définissez ? Eh bien, il faut qu'on entende les clients finaux dès le début de nos fonds et tout au long de leur durée de vie. On commence avec une hypothèse d'impact qui est centrée sur le client final. Ça fait partie intégrante des fonds dès le premier jour, avec une théorie du changement formalisée, et c'est vraiment crucial d'avoir ça.

10:08

Vérification de la réalité sur l'hypothèse qu'on a construite à partir de la théorie du changement, qui fonctionne comme on l'avait théoriquement modélisé à l'origine. Pour ça, il faut vraiment écouter les clients finaux sur ce qui se passe réellement et quels impacts ils ressentent. Je pense aussi qu'il est important de noter que les choses évoluent très vite, par exemple avec les changements dans les environnements économiques ou macro-politiques des pays où on opère. Du coup, l'expérience des clients doit non seulement être vérifiée, mais aussi régulièrement mise à jour au fil du temps.

10:48

Voyons si on s'attaque à un truc qui n'est peut-être plus un problème ou si le souci est plus grand ou différent de ce qu'on pensait au départ, ce qui pourrait nécessiter une stratégie révisée. C'est vraiment intéressant. Une des questions qui me vient à l'esprit, par rapport à ce que tu viens de dire, c'est si tu as des exemples ou des situations où, que ce soit dans notre collaboration ou en écoutant directement les communautés, ça a aidé à mieux comprendre.

11:24

Je trouve que ta façon de décrire les choses est vraiment intéressante. Il y a des tendances macroéconomiques dont il faudrait avoir un œil, puis des tendances spécifiques à certaines institutions ou des défis avec leurs clients, qu'il serait bon de suivre aussi. Et puis, il y a des trucs inattendus, genre des hypothèses sur lesquelles tu as investi qui ne tiennent peut-être plus la route et qui nécessitent une remise en question.

11:49

Stratégie d'investissement ou ce sur quoi tu te concentres, donc je suis vraiment curieux si tu peux partager des petites infos, que ce soit gros ou petit, sur comment les données ou l'écoute des communautés influencent ton travail. Ouais, très bonne question. Je pense que c'est intéressant de discuter des résultats des enquêtes avec chaque investisseur et de voir comment interpréter et utiliser ces résultats. D'après nos découvertes, on a trouvé utile, dans certains cas, de définir un plan d'action pour faire le suivi de certains points identifiés.

12:25

Des zones d'amélioration ou même juste des interrogations, par exemple, il faut qu'on en sache plus sur un investisseur au Kenya qui a eu deux résultats que je voudrais souligner. D'une part, il y a la protection des clients, où le sondage a montré que 64 % des clients comprennent le taux d'intérêt et les frais qu'ils paient pour le prêt. Évidemment, ça devrait être 100 %, ce qui veut dire qu'un tiers des clients ne comprennent pas bien, malgré le fait que l'entreprise ait fait des efforts.

13:03

Avoir des politiques en place pour s'assurer que l'investisseur suit bien ses clients et les bureaux de branche afin de mieux comprendre comment cela pourrait être le cas et de corriger les éventuelles lacunes trouvées dans l'application de leurs procédures opérationnelles. Et une autre remarque concernant une question d'impact, sur la question de savoir si le client final a constaté une augmentation de ses revenus grâce au prêt, et à quel point 40 % des hommes disaient oui.

13:41

Cela a eu un impact significatif, alors que seulement 30 % des femmes ont dit la même chose. C'est particulièrement intéressant étant donné que l'investisseur propose des produits de prêt qui répondent aux besoins financiers uniques des femmes. C'était un peu une découverte inattendue, et nous sommes maintenant en train d'explorer comment ces produits peuvent être améliorés pour mieux soutenir l'évolution des femmes clientes. C'est vraiment super intéressant, et je voulais juste faire une petite pause pour dire que je suis vraiment excité par les questions qui arrivent dans le chat.

14:19

Je suis sûr que je les ai vus et on va y revenir dans quelques minutes. Je voulais juste faire une petite pause sur ces deux exemples, parce qu'ils sont vraiment intéressants. C'est un peu le parfait tremplin pour ma prochaine question, qui concerne l'écoute des communautés, pour voir si on avance vraiment vers un objectif d'impact positif, mais aussi pour comprendre les éventuels risques.

14:43

Ça pourrait empêcher d'atteindre ces objectifs qu'il faut atténuer et gérer avec le temps, tu vois. Donc, l'exemple que tu donnes sur la compréhension du taux d'intérêt et le fait que, tu sais, près d'un tiers des répondants ne le comprend pas complètement ou pas au point requis, leur taux d'intérêt et leurs conditions, eh bien, je me demande un peu, c'est quoi la première chose qu'on voudrait toujours encourager. Je suis curieux, en tant qu'investisseur et personne qui a un...

15:08

influence sur le prestataire de services financiers, comment tu encourages une culture de réflexion, d'apprentissage et d'amélioration plutôt que de susciter des inquiétudes compréhensibles qui pourraient découler de la mise en évidence de certains points, surtout étant donné ta position d'influence et de pouvoir en tant qu'alloueur de capital pour ces institutions. Comment tu favorises ce sentiment de partenariat pour que ce soit une question d'écoute et d'amélioration plutôt que de prouver quelque chose ou d'être sur la défensive à propos de ce qui ne fonctionne peut-être pas.

15:37

Prévu, ouais, tu l'as dit très bien dans ta question. Ça commence avec toi, comment l'entreprise est introduite à l'exercice, pour qu'on soit tous d'accord sur l'objectif. Tu sais, ce n'est pas un classement de l'entreprise, mais plutôt un moyen d'en apprendre plus sur tes clients finaux, sur les impacts potentiels et aussi d'identifier des pistes d'amélioration



dans les stratégies d'impact, les pratiques ou l'offre de produits. Et ouais, je dirais que, du point de vue d'un investisseur, ça.

16:23

On voit aussi ça comme un signe de transparence que le partenaire fasse, je sais pas, une sorte d'évaluation d'impact indépendante par un tiers. Déjà, c'est super ! Je veux juste souligner ça encore, Ben, parce que ce n'est pas la première fois que j'entends un investisseur d'impact comme toi dire que les données issues de l'écoute sont presque aussi importantes que l'initiative d'écouter elle-même, parce que ça montre une volonté de s'engager.

16:55

Il faut se mettre à l'écoute et vraiment comprendre, à un niveau fondamental, ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Avoir d'autres personnes qui regardent un peu sous le capot et travaillent avec toi pour comprendre et améliorer l'impact, c'est essentiel. Je pense que c'est super important de ne pas se concentrer uniquement sur les chiffres et les résultats, mais aussi de prendre du recul pour apprécier et valoriser l'engagement à écouter les communautés. Ensuite, il faut trouver des moyens d'intégrer ces retours dans notre façon de faire.

17:21

Les organisations fonctionnent vraiment super bien et ensuite, en parlant de l'autre côté, tu as évoqué la différence inattendue sur l'impact concernant les revenus, où c'était plus élevé pour les hommes que pour les femmes. C'est bizarre, surtout avec un produit qui était censé être axé sur les femmes. C'est une question assez délicate, donc je comprends que tu n'aies pas forcément la réponse parfaite, mais je suis curieux de savoir comment tu vois ça.

17:47

Ça marche bien dans ce cas ou dans d'autres où tu sais que c'est une chose de comprendre que quelque chose ne fonctionne pas comme prévu, et c'est très différent de proposer des solutions concrètes pour améliorer ça. Donc, je suis curieux, que ce soit des idées sur comment les données pourraient être plus utiles ou sur la façon dont l'organisation peut vraiment se mobiliser pour prendre des insights et les transformer en produits améliorés qui vont réellement entraîner une augmentation, tu sais, la hausse attendue des revenus pour les femmes, comme c'est le cas pour les hommes. Ouais, ouais, je pense que...

18:21

assez utile dans les rapports qu'on a trouvés, tu sais, avec des décompositions de chaque question, que ce soit la protection des clients ou les impacts, en regardant les femmes par rapport aux hommes et d'autres segmentations des données. C'est sûrement quelque chose à prendre en compte, pour continuer à rendre ça plus solide en analysant les données de manière transversale selon les différentes caractéristiques des clients. Et bien sûr, c'est aussi le genre de truc où les benchmarks dans les rapports, tu sais.

18:59

On va continuer à rendre les standards de plus en plus solides, à mesure que de plus en plus d'institutions dans toutes les régions et pays atteignent une masse critique pour que ces standards aient du sens, tu vois. D'accord, d'accord, d'accord. Donc, le fait de décomposer les données par exemple par genre et d'autres critères est important, en plus de ces standards plus pertinents, pour comprendre où la performance est vraiment bonne et où il y a des marges de progression. Et encore une fois, je me rends compte qu'en utilisant certains critères, peut-être...

19:33

Des mots un peu techniques, mais juste pour que tout le monde soit au courant, ce que Ben veut dire par rapport aux repères, c'est que les dimensions d'impact que je vous ai montrées se traduisent par des questions d'enquête très spécifiques. Ce qui est génial, ou ce qui nous enthousiasme vraiment chez 60 Decibels, c'est que tous les emprunteurs dont on prend en compte les retours reçoivent exactement la même question, bien sûr dans différentes langues locales. Et ça nous permet en fait de comparer la performance d'impact des prestataires de services financiers avec d'autres organisations.

20:01

Le même pays, dans la même région et à l'échelle mondiale, et donc, pour revenir à ton point, si je comprends bien, plus on a de localisations et plus il y a de sociétés référencées dans un même pays, dans les mêmes zones de grands pays, plus les données seront exploitables, parce qu'il y aura un niveau de comparabilité beaucoup plus localisé. Donc, c'est vraiment quelque chose sur lequel on travaille activement, c'est clair.

20:26

Ça ne se fait pas facilement, parce que tu sais, c'est un mouvement qui essaie de construire autour de l'écoute et d'inciter les gens à participer activement. Mais c'est bien noté et c'est quelque chose qui a beaucoup de sens, tu sais. Je me rends compte qu'il nous reste environ dix minutes, donc ma dernière question avant qu'on passe aux

questions-réponses — il y en a plein — Ben, c'est quoi quelques conseils que tu pourrais donner ?

20:50

"Il y a d'autres investisseurs axés sur l'impact ou des fondations qui veulent mesurer leur impact et écouter leurs communautés, mais je trouve ça vraiment complexe et un peu chaotique. Ça m'intéresserait de savoir si tu as des conseils pour eux. Ouais, bien sûr ! Je pense que c'est important de recueillir des retours directs des bénéficiaires sur les impacts qu'ils ressentent. Ça aide à faire des ajustements si nécessaire. C'est aussi essentiel de travailler avec un prestataire de services qui a les compétences requises."

21:24

ensemble de questions standardisées, objectives et indépendantes dans l'enquête client. Je pense qu'il serait aussi important de discuter et d'interpréter les résultats ensemble avec l'investisseur. Il est essentiel de définir un plan d'action spécifique à l'investisseur basé sur les résultats, et oui, d'aider l'investisseur à interpréter ces résultats en accord avec son propre système de gestion d'impact, sa stratégie de gestion d'impact et la mission globale de l'entreprise. Génial ! Donc, je vais juste répéter ça : il s'agit vraiment de...

22:03

Il est important de souligner la valeur d'écouter la communauté. D'abord, il faut choisir le bon prestataire en faisant des recherches indépendantes et objectives. On doit aussi rassembler des données provenant des communautés. Et enfin, il est crucial de plonger dans les détails avec le prestataire de services financiers participant, car c'est là que, en collaborant vraiment, on commence à voir l'immense valeur de tout ça.

22:25

Des données et venant d'un lieu d'apprentissage plutôt que d'évaluation, ce qui peut être assez difficile. Alors merci beaucoup pour toutes ces idées et ces perspectives, Ben. Je vais jeter un œil à ces questions et t'en passer une, en te laissant réfléchir quelques minutes pendant que je réponds à quelques-unes qui portent sur la méthodologie. Donc, une des questions, Ben, à laquelle j'aimerais que tu penses, c'est comment tu envisages de passer, enfin, ou de...

22:48

Je me concentre sur ce que je comprends, et c'est une question de Kosif. Merci, Kosif, pour cette question. D'abord, ça tourne autour de comment tu vois le fait de faire évoluer ces

communautés et ces clients qui, d'une certaine manière, sont un peu comme des prêts non performants. Comment tu réfléchis à ces clients qui pourraient être en difficulté, et comment tu envisages de les faire progresser ? Ben, c'est quelque chose que j'aimerais vraiment comprendre de ta part.

23:14

Parce que tu investis à la fois pour une raison personnelle et pour le profit, donc j'imagine que c'est un défi assez compliqué à gérer. Je vais te laisser réfléchir à ça pendant quelques minutes. Ensuite, j'ai quelques questions rapides à te poser sur la méthodologie. La première, c'est Alonso, merci pour ta question sur la représentativité des données concernant l'investissement. Pour te donner un peu de contexte, il y a 127 prestataires de services financiers inclus dans l'édition 2024 de l'indice. Voilà.

23:40

Il y a plein de boîtes, c'est un peu compliqué de me souvenir combien de celles-là sont dans le portefeuille, mais je dirais qu'il y a facilement plus de mille répondants, voire beaucoup plus, qui viennent de prestataires de services financiers dans lesquels Inin a investi. Voilà, c'est une réponse rapide à ta question. Ensuite, une autre question de Kashif, et puis Ben, je te passerai la parole pour réfléchir à la question du profit par rapport à...

24:03

Je ne suis pas vraiment sûr de ce qu'il veut dire par la méthode Ki vocc, donc si tu peux clarifier ça, ce serait super. Désolé, je ne connais pas cet acronyme. En ce qui concerne la collecte des données, toutes nos données pour l'indice de microfinance sont récoltées par des interviews téléphoniques en langue locale. On a des enquêteurs et des chercheurs dans plus de 90 pays à travers le monde.

24:28

La dernière fois que j'ai vérifié, c'était qui qui répondait vraiment au téléphone et faisait ces interviews de manière conversationnelle. Ce qui est vraiment intéressant, c'est qu'on essaie aussi plein d'autres techniques de collecte de données, comme les SMS, les IVR, tu sais, les interviews sur WhatsApp, mais on explore aussi d'autres technologies émergentes pour des interviews plus fluides et dans des contextes plus numériques. Bref, ce sont quelques-unes des façons dont on collecte des données. Je peux bien sûr en partager plus avec ceux qui ont des questions. Ben, à plus.

24:53

Parle-nous de tes investissements et comment tu t'y prends. Et si j'ai bien compris, la question concerne les prêts non performants (NPL) et comment les prendre en compte. Juste quelques réflexions. Je pense que c'est important, dans des enquêtes comme celle-ci, d'inclure des clients qui sont en NPL et idéalement même ceux qui ont fait défaut, pour avoir une vue d'ensemble. Le problème, c'est qu'ils sont souvent plus difficiles à trouver ou à faire participer, mais voilà.

25:33

Savoir, la seule façon d'avoir vraiment une vue d'ensemble et une perspective solide sur les impacts dans les deux sens qui se produisent, c'est ça. Et bien sûr, ce sujet des créances douteuses en général, c'est vraiment crucial, car garder les créances douteuses basses, c'est bon pour l'institution et le client, pour s'assurer que les opérations sont durables et que les impacts peuvent être atteints comme ils le devraient. [Musique] Génial, génial, génial, merci beaucoup Ben. Je vais aborder d'autres sujets dans le désordre.

26:05

Des questions, je pense que l'une d'elles, c'est, euh, euh, euh, en fait, je vais te demander de réfléchir à l'une d'elles, Ben, qui concerne vraiment la question de comment traduire les données, euh, en actions concrètes pour améliorer l'impact, euh, voilà, et comment tu t'assures que ces actions répondent aux besoins des emprunteurs. Donc, je vais te laisser réfléchir à ça. Du côté des investisseurs, je peux te suggérer quelques idées, mais j'aimerais aussi que tu penses à ça. Une couple de questions méthodologiques, je vois ici une de Caroline, merci beaucoup pour ton...

26:32

La question du partage des données est vraiment pertinente. C'est une préoccupation croissante dans de nombreux pays où les gens veulent s'assurer que leurs données et leurs informations personnelles, souvent appelées PII, sont sécurisées, protégées et ne sont pas vendues de manière injuste ou sans leur consentement. Ce que je veux rassurer, c'est qu'on travaille activement avec nos prestataires de services financiers et nos partenaires investisseurs.

26:59

À travers les pays, on veut vraiment clarifier comment on gère les données qu'on reçoit d'eux et s'assurer qu'elles respectent les lois nationales et régionales. En tant qu'entreprise, on est conforme au RGPD, qui est la loi sur la protection des données et la vie privée ici en Europe. On trouve que ça couvre la plupart des exigences en matière de protection des données au niveau mondial. Mais on a aussi une stratégie spécifique à

chaque pays si nécessaire, pour communiquer et garantir la façon dont on utilise ou collecte les données.

27:29

Les infos personnelles qu'on utilise et la façon dont on les détruit à la fin de nos projets sont conformes aux exigences des pays. Voilà, c'est à peu près ça. Mais je reconnais que c'est une préoccupation grandissante et qu'on doit y faire attention pour s'assurer que notre travail respecte les attentes réglementaires. Et puis, juste avant de te passer la parole, Ben, je voulais rapidement aborder la subjectivité des questions, et ça vient d'Alonso.

27:54

Vraiment bonne question, Alonso. Je pense que, euh, la façon dont on pense à la subjectivité, c'est un truc qui me venait souvent à l'esprit, et à d'autres aussi, c'est que la subjectivité, ça veut dire que c'est pas comparable ou que c'est juste anecdotique. Mais ce qu'on essaie de peaufiner dans notre méthodologie, Alfonso, c'est de collecter des données sur des questions subjectives à grande échelle, d'une manière qui soit quantifiable et comparable pour la prise de décision. Ce que je veux dire par là, c'est que si on pose des questions...

28:22

les mêmes questions à des milliers, voire des dizaines de milliers de répondants, comme c'est le cas avec l'indice. Ce que ça nous permet de faire, c'est que si on a des données qui sont systématiquement collectées et qu'on peut ensuite les comparer à des organisations similaires dans la même région, on espère que certaines de ces subjectivités vont s'appliquer à ces organisations. Et certaines des tendances qu'on observe, que ce soit en termes de performances supérieures ou de pistes d'amélioration, reflètent en fait l'expérience vécue de.

28:50

Donc, voilà, notre objectif, c'est vraiment de collecter des données subjectives à grande échelle en combinant des questions à échelle et des questions qualitatives, le tout avec des repères pour vraiment comprendre ce qui fonctionne et où on peut s'améliorer. Ben, je te passe la parole pour qu'on puisse réfléchir à l'impact et aux actions concrètes à partir des données, et je vais continuer à jeter un œil au chat. Oui, et la question sur la transformation des données en actions pratiques... eh bien, on est encore en train d'apprendre comment les utiliser au mieux.

29:25

Les données, je pense, commencent par une discussion avec l'investisseur sur certains domaines à améliorer. Une fois qu'on a bien creusé le sujet avec les clients finaux, il ne faut jamais mettre en place une solution sans avoir leur retour. Ensuite, après avoir appliqué la solution, il faut recontacter les clients un peu plus tard pour voir si, par exemple, les améliorations en matière de protection des clients sont vraiment ressenties sur le terrain. Super, d'accord, génial. Moi, je...

30:00

On a juste une petite minute, mais on va vite conclure ici. Je veux juste donner quelques réponses rapides. D'abord, merci beaucoup Ben pour ta réponse. Ensuite, je veux dire qu'il y a une question sur la représentativité quand on conçoit un indice. C'est une super question : comment s'assurer que les données qu'on collecte sont représentatives des emprunteurs de l'institution financière ? À ce stade, ce qu'on fait, c'est qu'on demande idéalement l'accès à l'ensemble.

30:25

base de données des contacts clients, mais quand ça n'est pas dispo ou possible à partager avec nous, on reçoit entre 3 000 et 5 000 contacts sélectionnés au hasard par le fournisseur de services financiers. Ensuite, on essaie de s'assurer que certaines caractéristiques clés comme le genre, la durée de prêt, le prêt individuel par rapport au prêt de groupe, et la proportion de clients en retard de 30 jours correspondent aux moyennes de la population, pour s'assurer qu'en gros, on parle avec des segments qui collent à la population. Et puis, encore une fois.

30:54

On tire au sort dans cette liste pour constituer un groupe aussi représentatif que possible. Je tiens juste à souligner que c'est un travail en cours et qu'on essaie d'améliorer l'accès aux contacts des clients. Donc, on discute avec un échantillon représentatif, et j'espère que ça aidera pour les références. Étant donné qu'on arrive à la fin, je vais faire une pause ici, mais je veux juste résumer rapidement quelques points, Ben, dont on a parlé.

31:18

Mettre l'accent sur l'importance d'écouter les communautés, c'est super important, surtout quand on voit l'impact positif, par exemple avec les différences de genre et l'augmentation des revenus. Il faut aussi réfléchir à comment améliorer ça et aux risques potentiels avec les communautés. L'idée, c'est qu'on se dirige vers un monde où une partie de plus en plus grande des clients comprend les prêts auxquels ils ont accès et reçoit des infos en continu, comme tu le dis, pour avoir un retour sur ce que vivent les clients.

31:42

Assurez-vous que la tendance est à la hausse et qu'elle fonctionne vraiment, comme vous le dites, collaborez avec le prestataire de services financiers pour qu'il ressente ce sentiment de partenariat et de réflexion, afin qu'ils puissent se concentrer sur l'amélioration plutôt que sur la défense de leurs performances. Et encore une fois, il y a vraiment de très bonnes questions dans le chat, et je sais qu'on n'a pas pu toutes les aborder. Si vous avez des questions en suspens, n'hésitez pas à contacter directement Ben ou moi-même, on serait ravis d'échanger.

32:04

Une longue conversation et on essaie de, vous savez, de garder la discussion vivante. Mais merci beaucoup de nous avoir rejoints. Ben, des mots de la fin avant qu'on ne parte ? Non, juste merci à tous d'avoir participé à la session et j'ai hâte de continuer la conversation. Merci beaucoup, à bientôt !