

Peer to Peer Exchange Visit Report

Microcrédit Solidaire Suisse visited Qredits Microfinanciering Nederland November 2012

Contexte de la réunion et de la délégation en visite

Microcrédit Solidaire Suisse (MSS), fondation à but non-lucratif, membre du REM depuis 2004, a pour mission d'aider les personnes qui visent l'indépendance économique par la création d'une petite entreprise en Suisse mais qui n'ont pas accès au crédit bancaire, notamment en mettant à leur disposition un microcrédit et des prestations d'accompagnement. A cette fin, elle bénéficie de la précieuse collaboration d'une vingtaine de bénévoles qui assurent les prestations d'analyse des projets et de suivi des entreprises. Quant à l'équipe des permanents, composée de trois à quatre personnes, elle s'occupe du traitement des demandes et de la coordination des opérations. Ainsi, dans le cadre de cette procédure, l'ensemble des intervenants MSS, internes et externes, utilisent la même base de données, accessible sur le site web collaboratif MSS (Intranet). Aujourd'hui, force est de constater que cet outil informatique, mis en place en 2006, ne correspond plus, sous certains aspects, aux exigences actuelles de la Fondation. Dès lors, MSS envisage de le remplacer dans un proche avenir par un système plus performant, lui permettant de rationaliser le travail administratif, en vue d'optimiser les prestations aux entrepreneurs.

Ainsi, MSS s'est orienté vers le REM, notamment suite à la conférence annuelle de 2010 à Londres, où nous avons eu l'occasion de participer aux présentations de trois membres du REM, réalisées dans le cadre d'un atelier consacré aux développements de solutions IT. Il ressortait de ces exposés que les solutions IT présentées, certes conçues et développées sur mesure, pourraient être transposables à d'autres procédures similaires. En 2012, dans le cadre d'échanges de bonnes pratiques entre membres du REM, MSS a donc repris contact avec deux des animateurs de l'atelier en question, dont Qredits.

L'enseignement appris au cours de la visite

Après différents contacts par mail et téléphone avec V. Stulen de Qredits, deux représentants de la Fondation MSS, A. Lehmann, directrice, et M. Burkhalter ont rendu visite à Qredits à Almelo, Hollande, où ils ont été reçus par Mme Georgie Friederichs et M. Vincent Stulen.

L'objectif principal de la visite était de découvrir et connaître de plus près les solutions IT développées et réalisées par MicroNet pour Qredits, permettant un traitement performant des demandes de microcrédits.

Lors de cette visite, l'opportunité a été donnée à la délégation MSS de discuter avec différents collaborateurs de Qredits, principaux utilisateurs du système. Ainsi, démonstration a été faite de la performance de MicroNet dans la gestion interactive et complète de la procédure, allant de la demande de microcrédit au suivi des crédits et de l'activité économique de l'entreprise. Nous retenons que, outre ses nombreux avantages et son côté très « userfriendly », la base de données MicroNet offre également la possibilité d'établir et/ou de consulter à tout moment les statistiques et/ou tableaux de bord.

Après discussion, il apparaît que MicroNet est un système flexible qui peut être transposé et adapté à toute autre procédure nécessitant un outil de contrôle.

Les plans à adapter pour sa propre organisation par rapport aux leçons clés tirées de la visite

Cette visite a permis à MSS d'observer de près l'utilisation du système MicroNet dans le cadre des activités de Qredits qui a su développer et implémenter un support informatique performant. Cette visite nous a également fourni des éléments de réflexion pour analyser la pertinence de la procédure actuelle de traitement des demandes. Ainsi, MSS a décidé dans un premier temps de revoir sa procédure, le cas échéant, de l'optimiser en vue de rédiger un cahier des charges ad hoc pour l'implémentation d'un nouvel système informatique.

Qredits nous a présenté différents modèles de coopération, y-compris une évaluation approximative des coûts. MSS, de son côté va étudier ces propositions de manière approfondie. Il ressort que les procédures des deux entités (Qredits et MSS) sont relativement similaires, toutefois, il convient de tenir compte du volume respectif des affaires traitées, ceci en rapport avec les investissements relativement importants dans l'acquisition d'un tel outil.

A l'issue de la séance, il a été convenu de reprendre contact courant 2013 pour faire le point sur la situation et, le cas échéant, envisager une suite plus formelle à la présente visite.