

Al Majmoua, Liban

L'Association Libanaise pour le Développement, ou Al Majmoua, a été créée en 1994 comme programme de Save the Children (E.U.) et a été agréée en tant qu'ONG indépendante en 1998. Ciblante initialement uniquement les groupes de femmes, Al Majmoua offre désormais aussi bien des prêts individuels que de groupe aux hommes et aux femmes. Basée à Beyrouth avec un réseau de 10 agences réparties sur tout le territoire, Al Majmoua avait un encours de crédit de 14,2 M USD au 31 décembre 2009 et servait 18 001 clients. La **vision** d'Al Majmoua est « de devenir leader en créant un système financier inclusif permettant à tous les habitants du Liban de bénéficier de services à des prix abordables ». Sa **mission** consiste à « améliorer les conditions économiques et sociales des individus, ayant des revenus limités, en particulier les micro et petits entrepreneurs, dans toutes les régions du Liban, en leur donnant accès à des services financiers et non financiers de qualité ».

Rating des performances sociales

Janvier 2010

Dans l'ensemble, la performance sociale d'Al Majmoua est notée **3+**

Gestion de la performance sociale	Inclusion financière	Protection de la clientèle & finance éthique	Politique des ressources humaines	Transformation sociale
3+	3+	3+	4	**



Indicateurs	2009
Intention d'avoir un impact social	Convaincant
Risque d'éloignement de la mission sociale	Limité

Gestion de la performance sociale

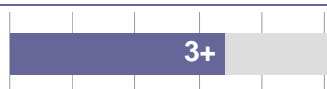
- Al Majmoua a une intention forte d'avoir un impact social et a bien défini sa mission sociale, qui est partagée par les principaux décideurs. Prise en compte dans les décisions-clés et la stratégie, la mission est détaillée en objectifs clairs.
- Les indicateurs de performance sociale nécessaires à une prise de décision optimale restent à identifier afin qu'Al Majmoua finisse de concevoir son parcours d'impact. Néanmoins, Al Majmoua suit déjà des ratios de base de rétention de la clientèle et de portée. Des enquêtes et des groupes de discussion ont déjà été appliqués, mais pas totalement selon les meilleures pratiques.



Indicateurs	2009
% pauvres dans les zones servies	30,0%
% de clientèle féminine	41,3%
% de clientèle rurale	49,4%
% clients avec garantie sociale	22,3%
Taux de pénétration (ménages)	2,0%
Montant moyen déboursé (USD)	1 178
% du PIB par habitant	13,9%
Taux de rétention (Schreiner)	68,7%
Taux Effectif Global	35,0%

Inclusion financière

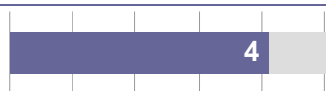
- Conformément à son objectif, Al Majmoua a une bonne portée dans les zones pauvres du Liban. Le taux de pauvreté moyen des districts où Al Majmoua opère (30%) est en effet légèrement supérieur à la moyenne nationale (28,6%).
- Les services financiers d'Al Majmoua ont été bien adaptés pour répondre aux besoins financiers des clients suite à la réalisation d'enquêtes client et aux retours informels transmis par le personnel terrain. La gamme de service restant néanmoins encore limitée aux crédits et à l'assurance vie-crédit, Al Majmoua envisage de diversifier son offre de service en ayant recours à des partenariats.
- Avec un TEG moyen de 35%, les frais financiers supportés par les clients sont raisonnables compte tenu de la structure de coûts, et devraient baisser en 2010. Pour les prêts individuels, les taux sont néanmoins au-dessus des prix du marché.



Indicateurs	2009
% prêts vérifiés /autres IMF	5-10%
Echéance/ revenu dispo.	<33%
% clients assurés vie-crédit	72%
% clients exposés au risque de change	93%
Type de taux d'intérêt	Linéaire
% clients visités par le personnel non opérationnel	20,7%

Protection de la clientèle & finance éthique

- Ayant ratifié les principes de protection de la clientèle, Al Majmoua a mis en place de bonnes procédures afin d'éviter le surendettement de ses clients et d'assurer un niveau minimum de transparence de ses services. Toutefois, l'absence de centrale des risques et la communication des taux d'intérêt linéaires à leur valeur nominale requièrent des initiatives à l'échelle du secteur au Liban.
- La culture organisationnelle d'Al Majmoua favorise le comportement éthique du personnel. Les procédures en place limitent ainsi les risques de divulgation de données confidentielles et le financement d'activités non éthiques. Al Majmoua prévoit de mettre en œuvre des mécanismes formels de réparation des préjudices et de prévention des recouvrements irrespectueux.



Indicateurs	2009
% de femmes dans le personnel	58%
% du personnel qui a reçu plus de deux jours de formation	42%
Evolution annuelles du salaire / inflation	1,9
Taux de rotation du personnel	21%
Taux de rotation du personnel*	11%
Accidents de la route / 100 AC	20

* taux ajusté en excluant le personnel sous contrat temporaire.

Politique des ressources humaines

- La gestion des ressources humaines (GRH) est professionnelle, transparente, et conçue afin d'assurer l'égalité des chances.
- Avec 58% de femmes et 5% du personnel de nationalité palestinienne, les femmes et les différentes nationalités sont bien représentées au sein du personnel (les Palestiniens représentent environ 10% de la population libanaise).
- Al Majmoua offre des niveaux de rémunération satisfaisants à son personnel, comprenant notamment une couverture de sécurité sociale pour tous les employés. La rémunération financière est au-dessus des exigences légales, y compris pour le personnel en période d'essai.
- Al Majmoua assure aussi de bonnes conditions de travail à son personnel en conformité avec la législation du travail local. Al Majmoua va même au-delà des dispositions légales en donnant des avantages similaires au personnel libanais et étranger. Al Majmoua prend en compte les préoccupations de son personnel à travers des enquêtes de satisfaction et un bon dialogue interne.

Education, santé et services de base	*****
Egalité des genres et émancipation de la femme	*****
Lutte contre le chômage	*****
Démocratie & droits de l'homme	*****
Lutte contre la pauvreté	*****
Protection de l'environnement	*****

Transformation sociale

- Introduit en 2006, les services d'appui aux entreprises visent principalement à développer les compétences de base et les opportunités économiques des micro-entrepreneurs, notamment des femmes. Al Majmoua a bien adapté ces services à leurs besoins mais n'a pas encore développé toutes les compétences nécessaires pour proposer des services de première qualité et prouver leur efficacité.
- Un petit nombre de clients bénéficie à la fois de microcrédits et de services non-financiers. Alors que le volume de services d'appui aux entreprises a fortement augmenté jusqu'en 2008, l'attention accordée à chaque bénéficiaire s'est constamment améliorée.

Profil de Al Majmoua

Services financiers

- ✓ Prêts: 18 001 emprunteurs
 - Prêts de groupe (10%), prêts individuels (90%)
 - Encours moyen par prêt : 787 USD (9% du PIB par habitant)
 - Prêt moyen déboursé: 1 178 USD (14% du PIB par habitant)
 - TEG (Taux effectif global) : 36%
- ✓ Micro assurance : 13 981 clients assurés (90%)
 - Couverture décès et invalidité (Takaful)
- ✗ Epargne : non proposée
- ✗ Transfert d'argent : non proposé

Services non financiers

	Sensibilisation	Formation	Service
Appui aux entreprises	✓	✓	✓
Education, santé et services de base	✓	✓	✗
Emancipation de la femme	✓	✓	✗
Démocratie & droits de l'homme	✗	✗	✗
Protection de l'environnement	✓	✗	✗

Profil pays

Indicateurs	Liban	MENA
Démographie		
Population urbaine (%)	87,2%	55,1%
Santé		
Espérance de vie à la naissance	71,9	67,8
Taux de mortalité (<5) pour 1 000	22	38
Education		
Taux d'alphabétisation des adultes (%)	89,6%	71,8%
Taux de scolarisation (%)	76,8%	65,9%
Genre		
% de sièges occupés au Parlement par les femmes	5,0%	6,0%
Seuil de pauvreté		
% < ligne d'extrême pauvreté nationale	8,0%	n.a.
% < ligne de pauvreté nationale	28,6%	n.a.
Indice de Gini	n.a.	n.a.
IDH		
Classement sur les 177 pays	83	n.a.
Progression 2000-2006	n.a.	n.a.
Economie (2009)		
Croissance économique (%) (f)	4,0%	n.a.
Inflation (%)	2,9%	n.a.

Sources : PNUD, Banque Mondiale, COFACE prévisions de croissance, World Economic Outlook pour l'inflation