



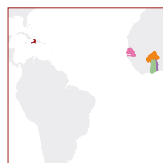
PALMIS MIKWOFINANS SOSYAL

*Des services financiers et sociaux
pour les micro-entrepreneurs les plus pauvres*

••••• Pour poursuivre sa mission
Palmis Mikwofinans Sosyal cherche
de nouveaux partenaires financiers

REPÈRES

- 11 millions d'habitants
 - 163^e/188 au classement IDH*
 - Espérance de vie : 62 ans
 - Taux d'alphabétisation : 48,7%
- *Indice de Développement Humain



CHIFFRES-CLÉS

- 9 agences
- 12 188 micro-entrepreneurs soutenus
- 86% sont des femmes
- 33 000 participations aux formations

MISSION

Inclure les micro-entrepreneurs exclus du système financier formel

Depuis 2003, Entrepreneurs du Monde apporte un soutien technique et financier à Palmis Mikwofinans Sosyal (PMS), programme de microfinance à forte vocation sociale.



Pour aider les micro-entrepreneurs à développer leur activité génératrice de revenu et à sortir leur famille de l'extrême pauvreté, PMS leur apporte :

- un livret d'épargne et des crédits adaptés : crédit Coup de Pouce (pour ceux qui partent de zéro), crédit Solva (standard), crédit individuel (pour les entrepreneurs plus aguerris), crédit énergie (pour acheter lampes solaires et réchauds améliorés).
- des formations pour améliorer l'impact de ces financements : gestion, vente, mais aussi prévention santé, droits civiques, protection de l'enfant, etc.
- un accompagnement social pour limiter les accidents de vie : dans chaque agence, un agent social aide ceux qui en ont besoin à résoudre des difficultés ponctuelles (santé, scolarité, problèmes familiaux, etc.).

FAITS MARQUANTS 2016

Évaluation des services

Une étude de satisfaction a été réalisée pour mesurer l'adéquation et l'impact des services. Les résultats sont éloquentes :

- 97% des bénéficiaires constatent des changements positifs dans leur vie
- 90% recommanderaient PMS (à cause du faible coût du crédit, de l'accueil...),
- 93% pensent que les conditions et les services proposés par PMS sont meilleurs que ceux de la concurrence, notamment en raison des formations et du volet social.

Adaptation aux personnes en situation de handicap

Un partenariat a été établi avec Handicap International pour favoriser l'insertion économique de personnes en situation d'handicap. Dans une agence pilote (Fontamara), l'équipe a bénéficié de formation (comportement à adopter avec des personnes en situation d'handicap, langage des signes, etc.), a révisé les outils et documents pour les rendre plus inclusifs, et a aménagé l'agence pour la rendre plus accessible.

Déploiement d'un service de SMS banking

Une enquête de satisfaction sur ce service d'information par SMS (en-cours de crédit, prochaine réunion, etc) a été réalisée dans l'agence où il avait été testé. Devant le vif intérêt exprimé, PMS a déployé ce service sur l'ensemble de son réseau dès le second trimestre 2016.

Gestion des plaintes et des propositions



Toujours pour améliorer son service, PMS a testé puis déployé dans toutes ses agences un mécanisme de gestion des plaintes et des propositions. Salariés et bénéficiaires ont tous été formés.

KETTELIE TAMBEL

La vente de matelas de seconde main marche bien



Depuis 2002, Kettelie vend des matelas de seconde main au marché de son quartier.

Kettelie a obtenu son premier prêt chez Palmis Mikwofinans en fin 2015. Ca l'a beaucoup aidée.

Elle est surtout satisfaite des réunions au cours desquelles l'agent PMS entraîne les membres de son groupe à bien gérer leurs activités. « Depuis que je participe à ces formations, je gère mieux mon commerce.

Je suis plus efficace. Par exemple, je gère mieux son stock et ma trésorerie et je sais mieux accueillir et convaincre mes clients ».

ZOOM

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Un atelier de planification stratégique s'est tenu début décembre 2016 pour poser solidement les bases du développement à 5 ans de l'institution de microfinance sociale PMS.



En amont de cet atelier de 3 jours, des séances de préparation ont permis de recenser et remonter les points de vue de tous.

L'atelier a été mené par des intervenants externes membres d'« Osez l'entreprise », un programme haïtien d'Entrepreneurs du Monde qui accompagne de Très Petites Entreprises (TPE) et les organisations qui les appuient.



Les conclusions majeures de cet atelier ont été de favoriser l'extension des activités notamment en zone rurale et d'avoir 15 000 micro-entrepreneurs actifs fin 2021, avec un encours de crédit de 165 000 000 HTG (2,2 millions d'€).



INDICATEURS

	Nb de bénéficiaires ¹	Nb de prêts octroyés ¹	Montant moyen des prêts ¹	Encours de prêt ²	Epargne cumulée ²	Viabilité opérationnelle ²	Nb de salariés
2015	11 519	15 371	223 €	1 532 463 €	440 381 €	63%	99
2016	12 188	15 868	224 €	1 174 744 €	373 038 €	63%	103
2017 ³	13 104	16 848	229 €	1 361 455 €	425 880 €	79%	93

¹Sur un an - ²Au 31/12 - ³ Objectifs

PERSPECTIVES

Devenir plus inclusive

Les adaptations faites pour pouvoir servir des personnes en situation de handicap vont contribuer à élargir le public cible, en partenariat avec Handicap International.

Déployer la solution de paiement Lajan cash

Palmis Mikwofinans Sosyal compte mettre à disposition de ses emprunteurs le service « Lajan Cash », un mode de paiement via téléphone portable promu par la Banque Nationale de Crédit. Ce service est déjà en test dans les agences de Cabaret et Mirebalais. Ce système de paiement alternatif sera accessible à tous dès le début 2017.



Transformation institutionnelle

Une nouvelle loi régissant le secteur de la microfinance est en voie d'être adoptée, avec des exigences très strictes qui visent à « assainir » le secteur pour une meilleure protection des bénéficiaires. Un des principaux enjeux de PMS cette année est donc de finaliser son processus de transformation en entité de droit haïtien, dotée d'une gouvernance garante de sa mission sociale et de chercher des capitaux pour se conformer à cette nouvelle réglementation.



FINANCES

En 2016, PMS a été soutenue par l'Agence Française de Développement, la MINUSTAH, GOAL, la Fondation FAET, la Fondation Pro-Victimis, la Fondation Lord Michelham of Hellingly, la Fondation Entrepreneurs



du Monde, la Ville de Paris, Microfinance solidaire, Babyloan et Kiva. Pour renforcer la qualité de ses services et les étendre à travers le pays, PMS doit encore trouver de nouveaux financements.

PARTENAIRES



MAIRIE DE PARIS



microfinance solidaire



KIVA



CONTACTS

▼ PALMIS MIKWOFINANS SOSYAL

Responsable du programme : Roger Markowski
 > roger.markowski@entrepreneursdumonde.org
 > haiti-entrepreneursdumonde.blogspot.com

▼ Entrepreneurs du Monde

Responsable du pôle microfinance : Carole Sulski
 > carole.sulski@entrepreneursdumonde.org
 > www.entrepreneursdumonde.org