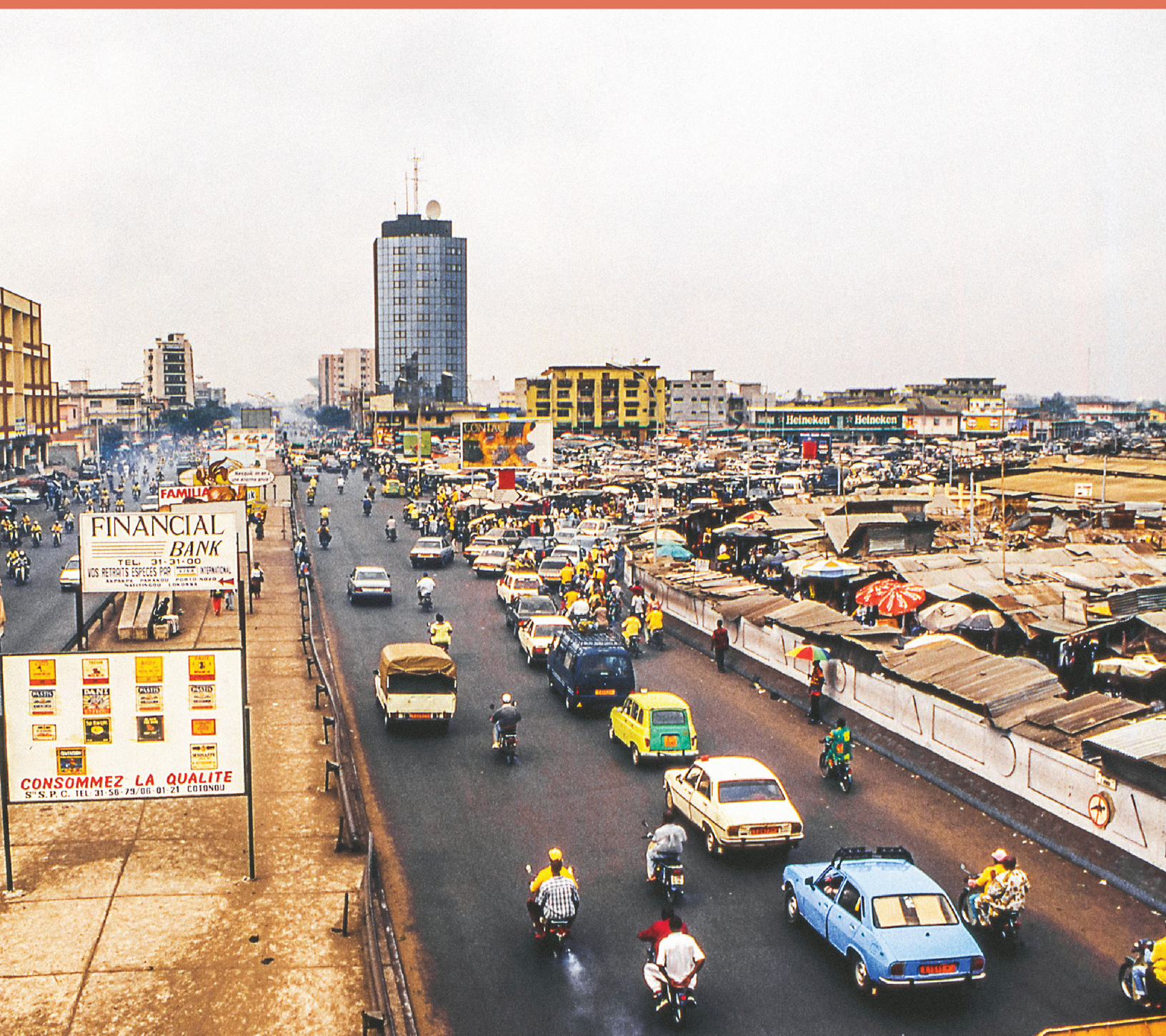


Création de mécanismes de résolution des plaintes gérés par les associations:

Expériences d'AMFIU en Ouganda et du Consortium
ALAFIA au Bénin



Remerciements

Jacqueline Urquizo et Dominique Brouwers, du Réseau SEEP, ont rédigé cette étude de cas après avoir été, jusqu'au 31 mars 2016, à la tête des efforts de mise en place des mécanismes de résolution des plaintes en collaboration avec Smart Campaign, dans le cadre du programme de Finance Responsable par le biais du leadership local (RFLI).

Nous nous devons de remercier tout spécialement Isabelle Barrès et Nadia van de Walle de Smart Campaign, ainsi que Bintou Ka-Niang, Laura Courbois, Carla de Chassy, Bonnie Brusky et Sharon D'Onofrio de SEEP pour leur orientation et la révision technique de ce document.

Merci également aux associations de microfinance qui offrent des mécanismes de résolution des plaintes aux clients de microfinance, le Consortium Alafia au Bénin et l'Association des institutions de microfinance (AMFIU) en Ouganda.

À propos de SEEP



SEEP est un réseau mondial d'apprentissage. Nous soutenons des stratégies qui créent de nouvelles et de meilleures opportunités pour les populations vulnérables, en particulier les femmes et les pauvres des régions rurales, de participer à des marchés et améliorer la qualité de vie.

Fondée en 1985, SEEP a été pionnier au sein du mouvement du microcrédit et a contribué à bâtir les bases des efforts actuels de l'inclusion financière. Au cours des trois dernières décennies, nos membres ont continué à servir de banc d'essai pour les stratégies innovantes qui favorisent l'inclusion, le développement des marchés compétitifs, et le renforcement des moyens de subsistance des pauvres à l'échelle mondiale.

Les membres de SEEP œuvrent dans plus de 170 pays à travers le monde. Ils travaillent ensemble et avec d'autres acteurs du secteur à mobiliser les connaissances, et à favoriser l'innovation, pour créer des opportunités de collaboration significative et, surtout, pour maximiser la portée de leurs actions.

Pour plus d'informations, visitez www.seepnetwork.org ou suivez-nous sur Twitter @TheSEEPNetwork

Avantages d'un mécanisme de résolution des plaintes efficace

- Les **consommateurs** ont davantage confiance envers les services financiers lorsqu'ils savent que, si quoi que ce soit se passe mal, ils peuvent porter leur contentieux devant une entité indépendante qui résoudra le problème rapidement et de manière informelle, sans qu'ils n'aient besoin d'un avocat.
- Les **institutions financières** en tirent parti également car les consommateurs sont plus susceptibles d'acheter des produits financiers, le coût de la résolution des contentieux avec les consommateurs est maintenu au minimum, et les concurrents sans scrupules qui agissent de manière injuste doivent rendre des comptes.
- **L'État** en profite également puisque les recours sont offerts à un coût modique, le retour d'informations d'un ombudsman peut contribuer à l'amélioration de réglementations à venir, et des consommateurs confiants sont plus susceptibles de jouer leur rôle pour contribuer au développement d'un marché financier sain.

— David Thomas et Francis Frizon

« Résolution des contentieux entre les consommateurs et les sociétés financières »
(Resolving Disputes between Consumers and Financial Businesses),
Banque mondiale, 2012.



Table des matières

Introduction	6
Implication des associations dans la résolution des plaintes	10
Description des mécanismes de résolution des plaintes	12
Perspectives des parties prenantes clés	16
Aspects essentiels relatifs à la mise en œuvre	22
Conclusion	29
Annexes	33

Acronymes

AMFIU	Association of Microfinance Institutions of Uganda (Association des institutions de microfinance de l'Ouganda)
APSFD	Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BoU	Bank of Uganda
CGAP	Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres
MRP	Mécanisme de résolution de plaintes
INFO Network	International Network of Financial Services Ombudsman Schemes
AMF	Association de microfinance
IMF	Institution de microfinance
MFIN	Microfinance Institutions Network (ou Réseau des institutions de microfinance - Inde)
MFOB	Microfinance Opportunity Bank
NAM	National Authority of Microfinance (Autorité nationale de microfinance - Ouganda)
OQSF	Observatoire de la Qualité des Services Financiers (Sénégal)
RBI	Reserve Bank of India (Banque centrale indienne)
RFLl	Finance Responsable par le biais du leadership local (Responsible Finance through Local Leadership)
SACCOs	Coopératives d'épargne et de crédit
SFD	Système Financier Décentralisé
UEMOA	Union Économique et Monétaire Ouest Africaine

Introduction

Dans le cadre de son programme de Finance Responsable par le biais du leadership local (RFL), SEEP a travaillé avec sept associations de microfinance en Afrique subsaharienne pour les aider à renforcer leur capacité à offrir des prestations de services de bonne qualité axés sur la demande et pour promouvoir des pratiques de finance responsable sur les marchés. À cette fin, le RFL a soutenu des initiatives pour :

- Développer et mettre en oeuvre des Codes de déontologie pour le secteur de la microfinance,
- Former et évaluer les IMF aux Principes de protection des clients,
- Faciliter la mise en place ou l'amélioration de systèmes de partage des informations sur le crédit,
- Entreprendre le diagnostic de la protection des clients sur le marché, et
- Promouvoir les mécanismes de résolution des plaintes des clients.

Le travail de SEEP en matière de protection des consommateurs dans le cadre de ce programme s'est fait dans un contexte international général de promotion de l'inclusion financière, y compris avec une concentration sur l'introduction et la rétention de nouveaux clients pour assurer que les avantages économiques de l'inclusion financière soient réalisés et pérennisés par les utilisateurs des services financiers. La protection des consommateurs est un élément essentiel de systèmes financiers inclusifs, aussi bien pour assurer que les utilisateurs actuels de services financiers formels soient traités de manière transparente et juste sur le marché que pour instaurer une confiance globale envers les services et prestataires financiers formels chez les consommateurs potentiels.¹ À cette fin, plusieurs instances internationales ont émis des recommandations et principes sur la protection des consommateurs de produits et services financiers. En 2011, le G20 a élaboré des « Principes de haut niveau pour la protection des consommateurs de services financiers ». Un an plus tard, la Banque mondiale a publié un document plus détaillé intitulé « Bonne pratiques pour la protection des consommateurs de services financiers » (Good Practices for Financial Consumer Protection). La Smart Campaign a également lancé les « Principes de protection des clients » (Client Protection Principles) en 2009 se concentrant initialement sur la microfinance.

Mécanismes de résolution des plaintes

L'existence de mécanismes de résolution des plaintes qui fonctionnent bien et sont plus faciles d'utilisation, plus rapide et plus abordables que tout recours auprès des tribunaux est reconnue comme étant un élément fondamental de la protection des consommateurs et d'un système financier responsable. Le principe numéro 7 de Smart Campaign stipule que « Les prestataires disposeront de mécanismes permettant d'intervenir et de réagir en temps opportun dans le cadre du règlement de plaintes et de problèmes pour leurs clients, et utiliseront ces mécanismes à la fois pour régler les problèmes individuels et pour améliorer leurs produits et services ».

¹ Domaines de concentration du site Web du CGAP, disponible sur : <https://www.cgap.org/topics/protecting-customers>.

Qu'est ce qu'un MRP ?

Un mécanisme de résolution des plaintes (MRP) est un système de collecte, de résolution et de réponses pour les questions et les plaintes des clients, ainsi que de retour d'informations des clients pour améliorer les produits et les opérations. Les mécanismes de résolution des plaintes portent une variété de noms, y compris mécanismes de résolution des plaintes, mécanismes de recours et médiation.

Dans la mesure où l'accent sur la protection des clients s'est accru, des mécanismes de résolution des plaintes ont été créés dans un grand nombre de pays. L'« Étude mondiale sur la protection des consommateurs et l'éducation financière »² de la Banque Mondiale datant de 2014 montre que, à cette époque-là, 75 % des pays sondés signalaient qu'un certain mécanisme de résolution des plaintes était mis à la disposition des consommateurs de services et produits financiers, soit à large échelle pour tous les services financiers, soit pour des catégories précises de produits financiers ou de prestataires de services financiers. Après avoir étudié les normes de par le monde ayant trait aux systèmes d'ombudsman et d'autres mécanismes de résolution des plaintes, plusieurs instances internationales ont décrit les bonnes pratiques et les facteurs essentiels à la réussite. Ces éléments sont résumés ainsi sous la forme de six principes fondamentaux³ adoptés par le Réseau international de systèmes d'ombudsman pour les services financiers (le Réseau INFO) :

- 1 **Indépendance** : Pour assurer l'impartialité, le MRP doit fonctionner sans aucune pression de la part du secteur financier ou toute autre partie prenante.
- 2 **Clarté de la portée et des pouvoirs** : Le MRP doit définir clairement la portée du mécanisme, le processus de traitement, ses pouvoirs (décisions contraignantes ou non) et les informations qui doivent rester confidentielles.
- 3 **Accessibilité** : Les clients ne doivent faire face à aucun obstacle que ce soit pour accéder au MRP. Les clients doivent avoir des informations sur le MRP et savoir que le processus de soumission d'une plainte est facile.
- 4 **Efficacité** : Le MRP doit permettre une résolution des contentieux dans un délai convenable. Cela se fait par le biais de politiques et procédures claires, de l'utilisation efficace d'un logiciel et de l'expertise des personnes qui prennent les décisions au sein du MRP.
- 5 **Équité** : Le processus du MRP garantit que les droits et intérêts des deux parties sont pris en compte de manière égale.
- 6 **Transparence et responsabilisation** : Le MRP doit rendre des comptes à ses dirigeants et mettre les informations relatives à ses activités à la disposition du public.

² Disponibles à l'adresse suivante : <http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Publications/Global-Consumer-Protection-and-Financial-Literacy-results-brief.pdf>.

³ Le Réseau INFO, « Guide des approches efficaces pour les principes fondamentaux » (Effective Approaches to Fundamental Principles Guide), <http://www.networkfso.org/principles.html>.

Dans l'idéal, toutes les institutions de microfinance (IMF) doivent disposer d'un MRP. En outre, à un niveau secondaire, il doit également y avoir un mécanisme externe capable de prendre en charge les plaintes lorsque les clients ne sont pas satisfaits par la solution proposée par l'IMF ou lorsque l'IMF n'a pas pris en considération la plainte.

Ce rapport résume le processus utilisé, les mécanismes mis en place et les enseignements préliminaires des interventions pilotes du RFL sur les mécanismes de résolution des plaintes avec l'Association des institutions de microfinance en Ouganda (AMFIU) et le Consortium Alafia au Bénin pour la création et la mise en œuvre de MRP dans ces deux associations. Ce rapport devrait contribuer à l'intérêt croissant en encourageant la conformité au principe de protection des clients concernant les mécanismes de résolution des plaintes et sa mise en pratique.

Les associations impliquées dans les études de cas



AMFIU

L'Association des institutions de microfinance de l'Ouganda (AMFIU) est une instance qui englobe 95 institutions de microfinance et autres parties prenantes en Ouganda et qui promeut le professionnalisme dans le secteur. Les membres de l'AMFIU sont issus de tous les segments existants du secteur de la microfinance en Ouganda, à savoir des banques commerciales de première catégorie, des institutions de crédit de la deuxième catégorie, des institutions de microfinance de troisième catégorie qui acceptent les dépôts et d'autres IMF et coopératives d'épargne et de crédit (SACCO) de quatrième catégorie. La banque centrale de l'Ouganda (Bank of Uganda ou BoU) réglemente les trois premières catégories, qui représentent 35 % des membres de l'AMFIU, alors qu'un projet de loi pour la réglementation des 65 % restants (les institutions de quatrième catégorie) a été approuvé par le parlement ougandais en mai 2016. Une fois que le projet de loi sur la quatrième catégorie sera promulgué, il y aura une Autorité nationale de microfinance (NAM) vers laquelle les clients devraient pouvoir se tourner pour toute plainte concernant les institutions de quatrième catégorie. Il existe également un mécanisme de plainte mis en place par la BoU pour les institutions réglementées.



Le Consortium Alafia

Le Consortium, également connu sous le nom d'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Bénin (APSFD-Bénin), compte 44 membres. La loi oblige⁴ toutes les IMF agréées d'une licence à être membres de l'association professionnelle. La loi définit également les rôles de l'APSFD dans chacun des pays de la région de l'UEMOA (Union Économique et Monétaire Ouest Africaine).⁵

⁴ Loi 2008-47 portant réglementation des Systèmes Financiers Décentralisés, article 23.

⁵ L'UEMOA comprend le Bénin, le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, la Guinée Bissau, le Mali, le Niger, le Sénégal et le Togo. Ces huit pays disposent d'une monnaie commune (le franc CFA), d'une banque centrale commune, la BCEAO, et de lois et réglementations communes qui s'appliquent à la plupart des institutions financières, telles que les banques et les IMF.

⁶ The same situation applies in the eight countries of the UEMOA region.

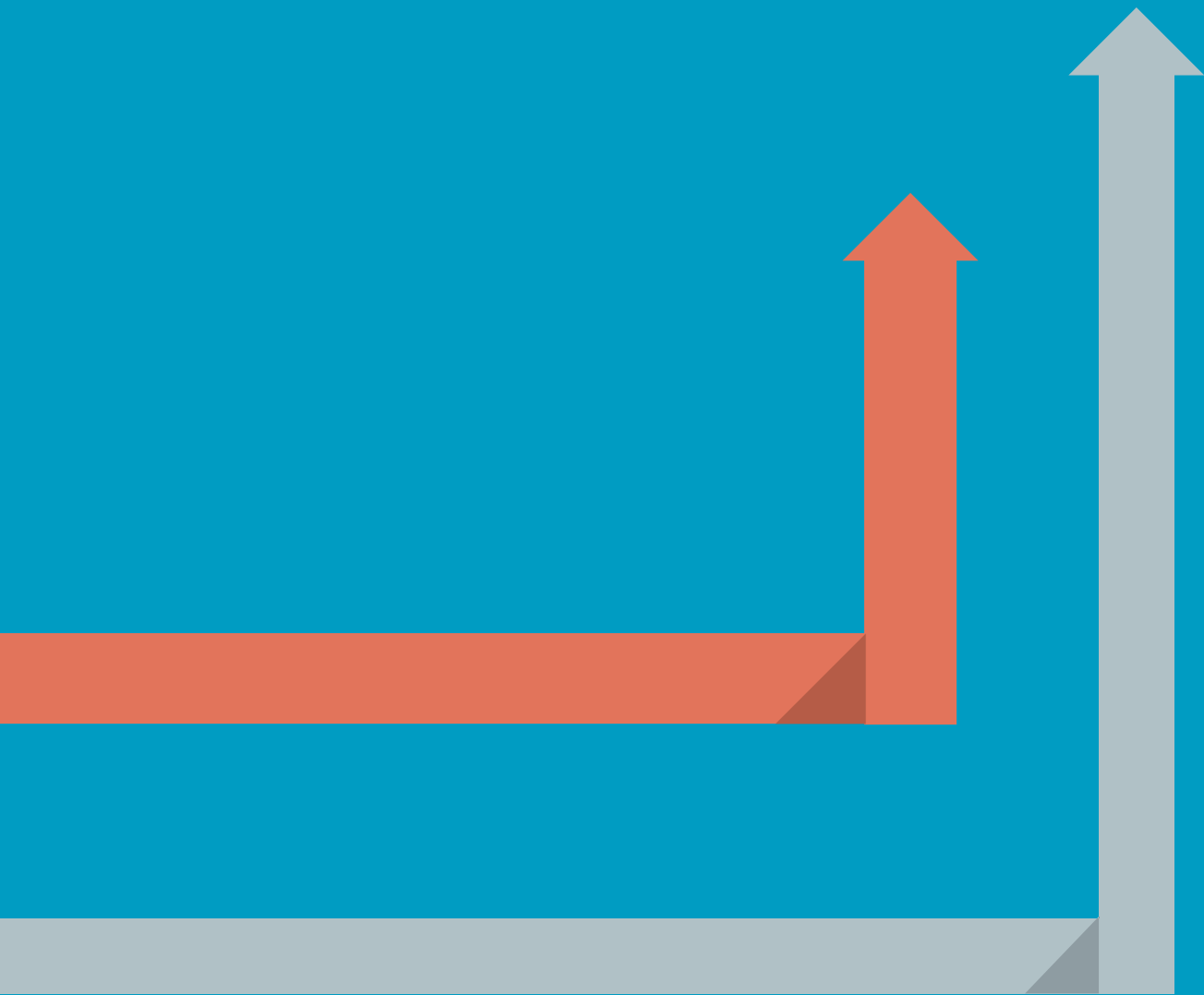
Toutes les IMF (que l'on appelle Services Financiers Décentralisés ou SFD) doivent disposer d'une licence et être réglementées. La supervision est réalisée directement par la Banque centrale (la BCEAO) pour les plus grandes IMF, alors qu'un service spécialisé du Ministère des Finances supervise les institutions de moindre taille.⁶

Les lois et réglementations actuelles n'exigent pas la mise en place de MRP au niveau des institutions. De la même manière, au Bénin, il n'existe pas de mécanisme de recours au niveau de l'État ou de l'instance de réglementation. La nouvelle stratégie régionale d'inclusion financière⁷ recommande la création d'une organisation nationale de supervision de la qualité des services financiers (Observatoire de la Qualité des Services Financiers) dans chacun des pays de la région de l'UEMOA, qui inclurait un médiateur susceptible d'être utilisé par les clients des banques et des institutions de microfinance pour la résolution de plaintes.

⁶ La même situation s'applique aux huit pays de la région de l'UEMOA.

⁷ Vision synthétique de l'inclusion financière dans l'UEMOA et proposition d'une feuille de route.

Implication des associations dans la résolution des plaintes



En tant qu'un des principes essentiels de la protection des clients, les mécanismes de résolution des plaintes sont un point de levier essentiel pour l'amélioration des pratiques au niveau du secteur tout entier. Lorsqu'ils sont bien mis en œuvre, ils peuvent aider les institutions à détecter tous les autres problèmes associés à la protection des consommateurs et à intervenir en conséquence. Les modèles d'appui des associations pour la résolution des plaintes offrent la possibilité d'appliquer des normes de qualité minimale pour l'ensemble des prestataires de services financiers. En outre, ils peuvent créer des opportunités de regrouper des informations sur la performance du secteur susceptibles d'éclairer et d'influencer un large éventail de parties prenantes. Les associations sont en mesure de jouer un ou plusieurs des rôles suivants :

- 1 Les associations peuvent travailler avec les administrations publiques ou l'instance de réglementation pour promouvoir l'utilisation de MRP mis en place par ces entités publiques.

Une association qui fait la promotion de l'initiative de médiation de l'État

Au Sénégal, l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) est une institution indépendante et, entre autres fonctions, il offre des services de médiation aux utilisateurs de services financiers. Les institutions financières ne sont pas obligées de participer à la médiation de l'OQSF et, par conséquent, l'OQSF compte sur la volonté qu'ont les institutions financières de collaborer avec le médiateur. L'APSFD Sénégal, l'association professionnelle des institutions de microfinance, travaille directement avec l'OQSF pour promouvoir la médiation externe. Cela se fait par le biais d'expositions ou salons itinérants dans diverses parties du pays, de la distribution de brochures sur l'OQSF aux membres et du renvoi à l'OQSF des clients des IMF qui contactent l'APSFD pour soumettre leurs plaintes concernant les prestataires de services financiers.

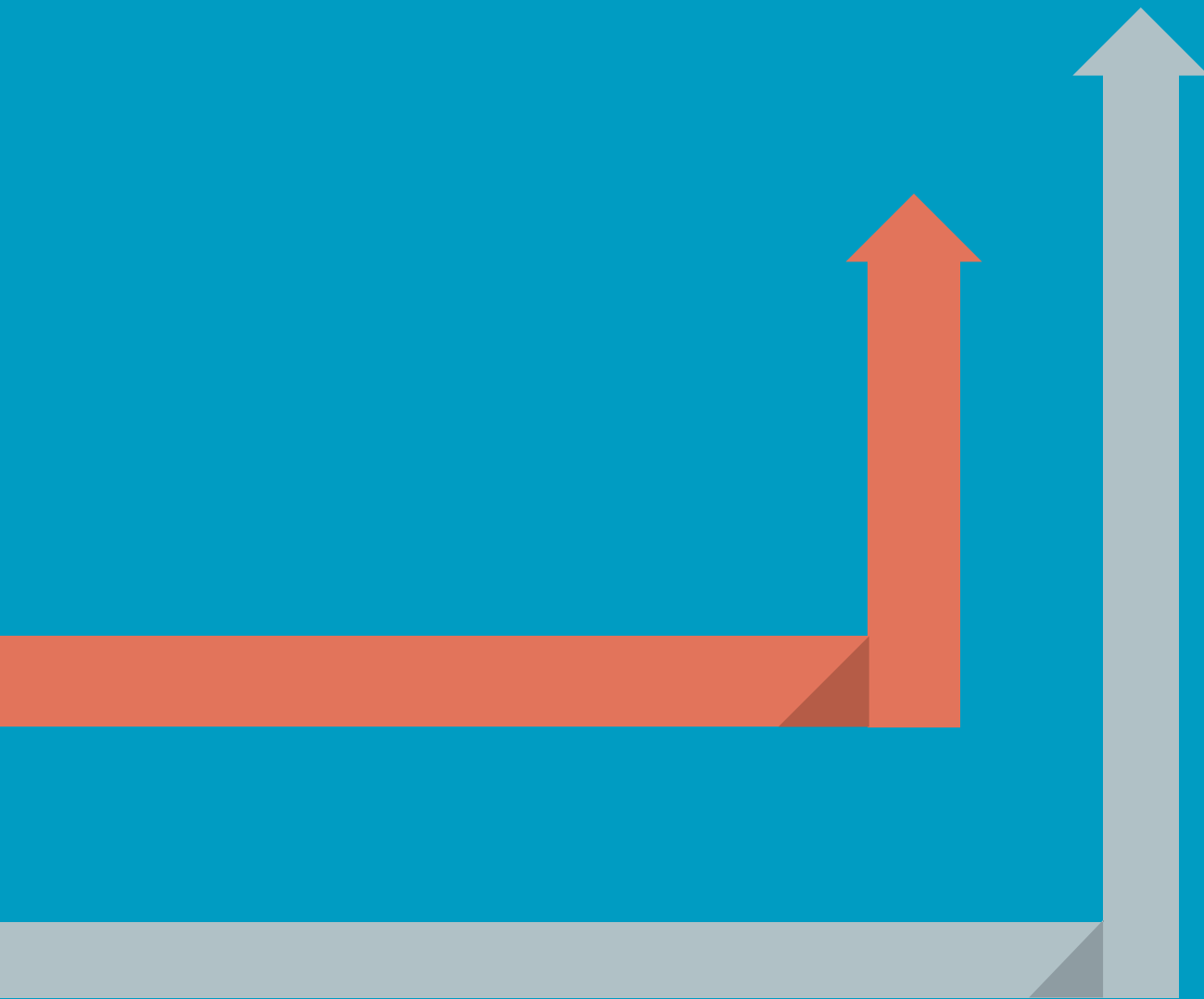
- 2 Les associations peuvent fournir un soutien technique à leurs membres dans la création et la mise en œuvre de leurs propres MRP.

Le mécanisme hybride de MFIN

En Inde, le Réseau des institutions de microfinance (MFIN) offre une structure à deux niveaux pour la résolution des plaintes dans le secteur de la microfinance du pays : (1) MFIN soutient les membres dans la mise en place de leurs propres MRP et (2) MFIN a mis en place un service de MRP direct pour permettre aux clients d'entrer en contact avec MFIN, en contournant le système de leur institution et/ou pour faire passer à l'échelle supérieure un problème initialement signalé au niveau de l'institution. Les deux systèmes sont régis par le Cadre de résolution des plaintes de MFIN qui dispose de 9 paramètres et 22 indicateurs reflétant les bonnes pratiques du secteur, y compris les réglementations de la RBI (banque centrale), le code de déontologie du secteur et les normes et indicateurs de la Smart Campaign.

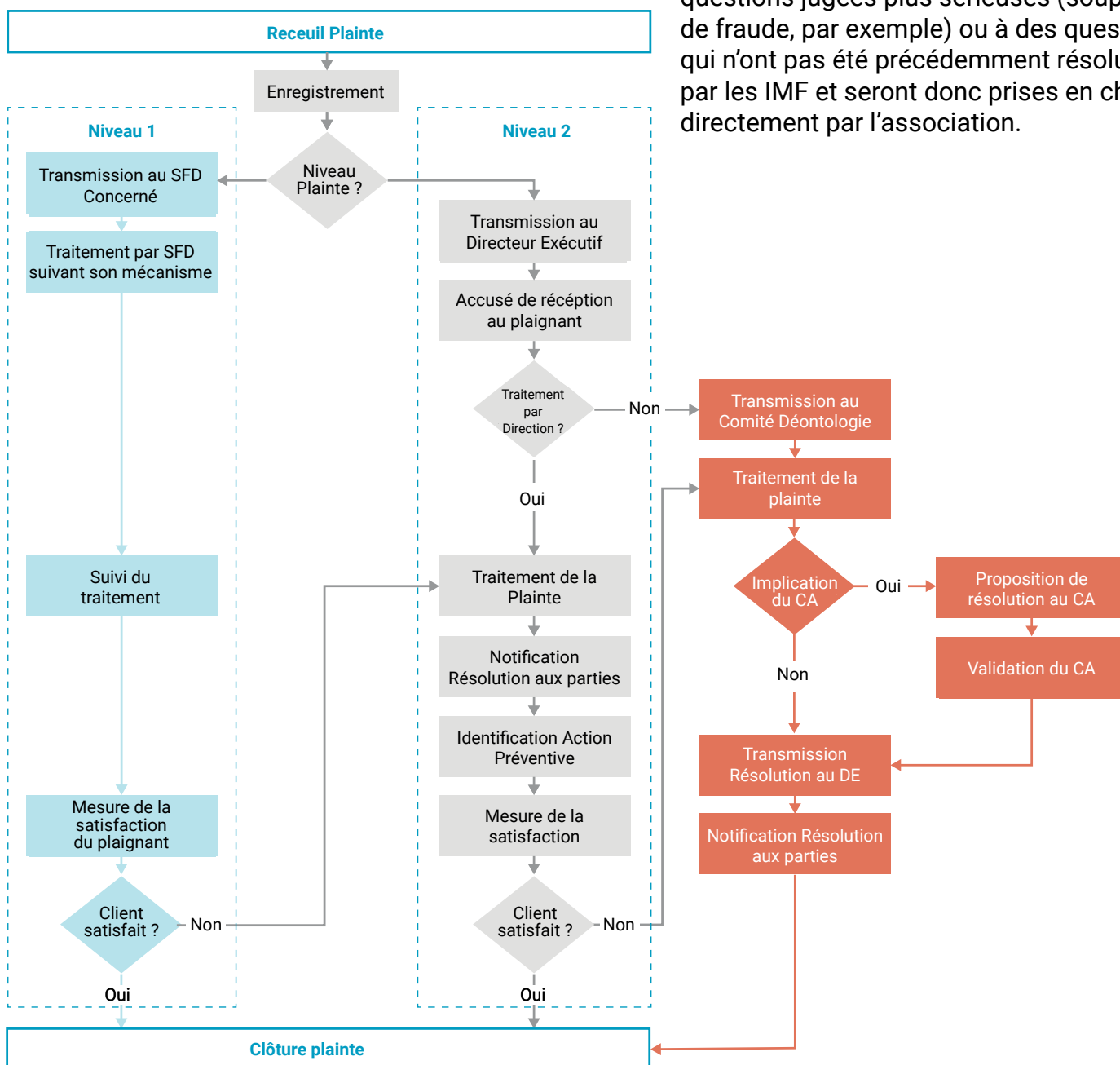
- 3 Dans quelques cas, tels que ceux de l'AMFIU et du Consortium Alafia décrits dans le présent document, les associations peuvent créer des mécanismes internes au profit de leurs membres et du secteur de la microfinance au sens large. L'AMFIU et le Consortium Alafia travaillent depuis longtemps avec leurs membres pour soutenir le développement d'un système financier responsable, plus précisément pour l'application des principes sous-jacents de la protection des consommateurs du secteur de la microfinance. Ainsi, ils cherchent également à trouver des solutions pour la prise en charge des plaintes des clients du secteur. Le reste de ce document offre des informations sur ces solutions et la manière dont elles ont été élaborées.

Description des mécanismes de résolution des plaintes



MRP du Consortium Alafia

Au début de l'année 2016, Alafia a introduit un MRP national dans le but de pallier le manque d'options permettant aux clients d'exprimer leurs doléances envers leurs prestataires de services, particulièrement les petites et moyennes IMF. Le mécanisme nouvellement établi reçoit toutes les plaintes des clients de microfinance. Il est décrit ci-après :



Plaintes de niveau 1

Les plaintes de niveau 1, qui ont trait à des questions simples, seront réorientées vers une personne désignée au sein de l'IMF ciblée par la plainte, ou

Plaintes de niveau 2

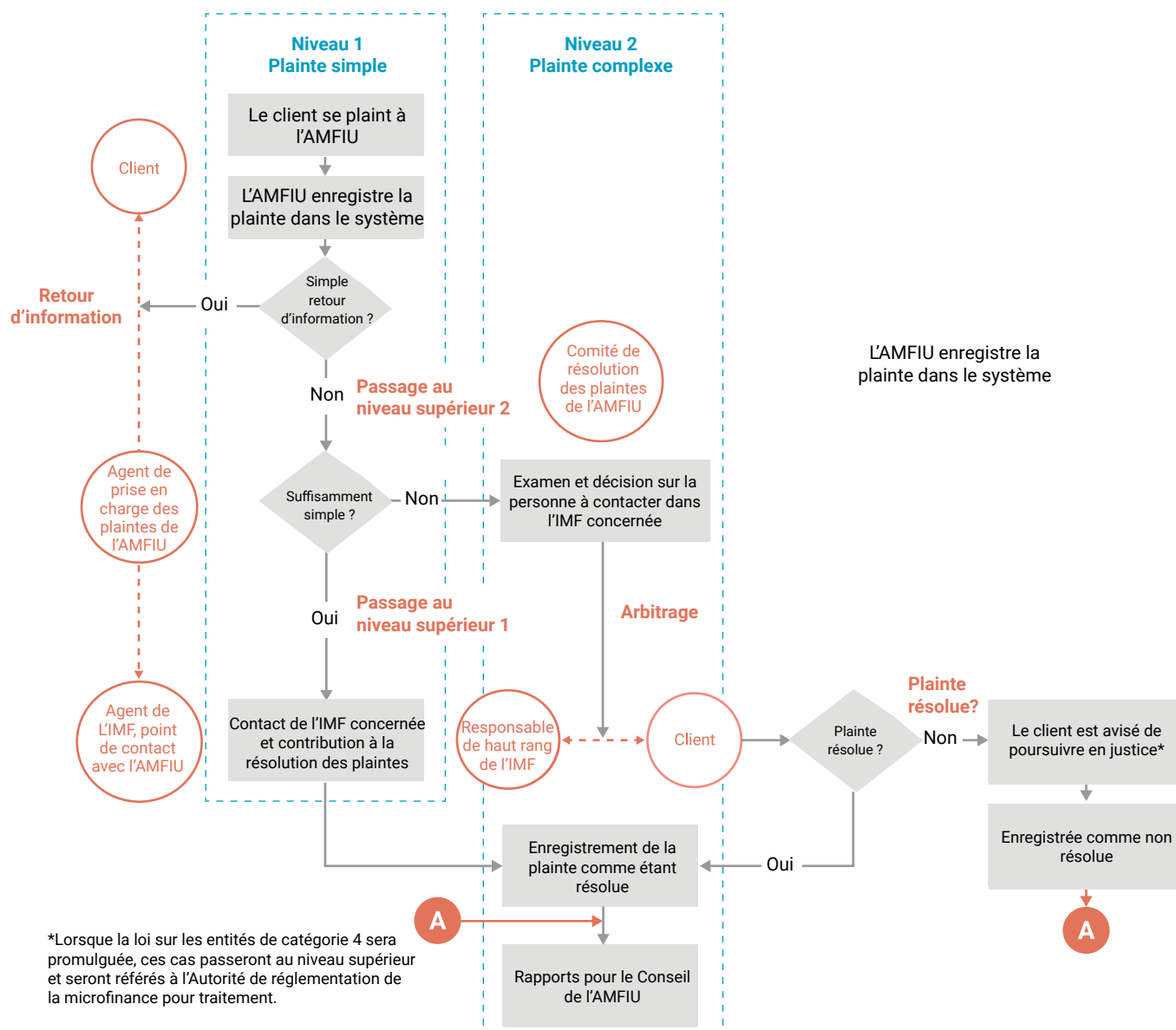
Les plaintes de niveau 2 ont trait à des questions jugées plus sérieuses (suspçon de fraude, par exemple) ou à des questions qui n'ont pas été précédemment résolues par les IMF et seront donc prises en charge directement par l'association.

MRP de l'AMFIU

L'AMFIU gère un MRP depuis plusieurs années. La reconception du mécanisme fin 2015 est née d'une préoccupation de l'association quant à la sous-utilisation du système. Avec ce système remis à jour, l'AMFIU reçoit et résout les plaintes des clients lésés par les IMF. Dans certains cas, le client a besoin d'une simple clarification sur une question, ce que l'AMFIU lui donne. Dans d'autres cas, le client cherche une résolution, et le processus suivant est utilisé :

- L'AMFIU crée un dossier dans le système et contacte l'IMF
- L'IMF donne un retour d'informations au client sur les actions menées pour résoudre la plainte,
- L'AMFIU revient vers le client pour voir s'il a été aidé et est satisfait de la solution et
- L'AMFIU archive les plaintes et les résolutions à la fin du processus.

Le graphique suivant décrit le processus de résolution des plaintes de l'AMFIU.



Ces deux MRP gérés par les associations ont été personnalisés pour répondre aux attentes des IMF membres et correspondre au contexte qui est le leur. Ces mécanismes sont tous deux passés par le même processus d'élaboration de base, comme suit :



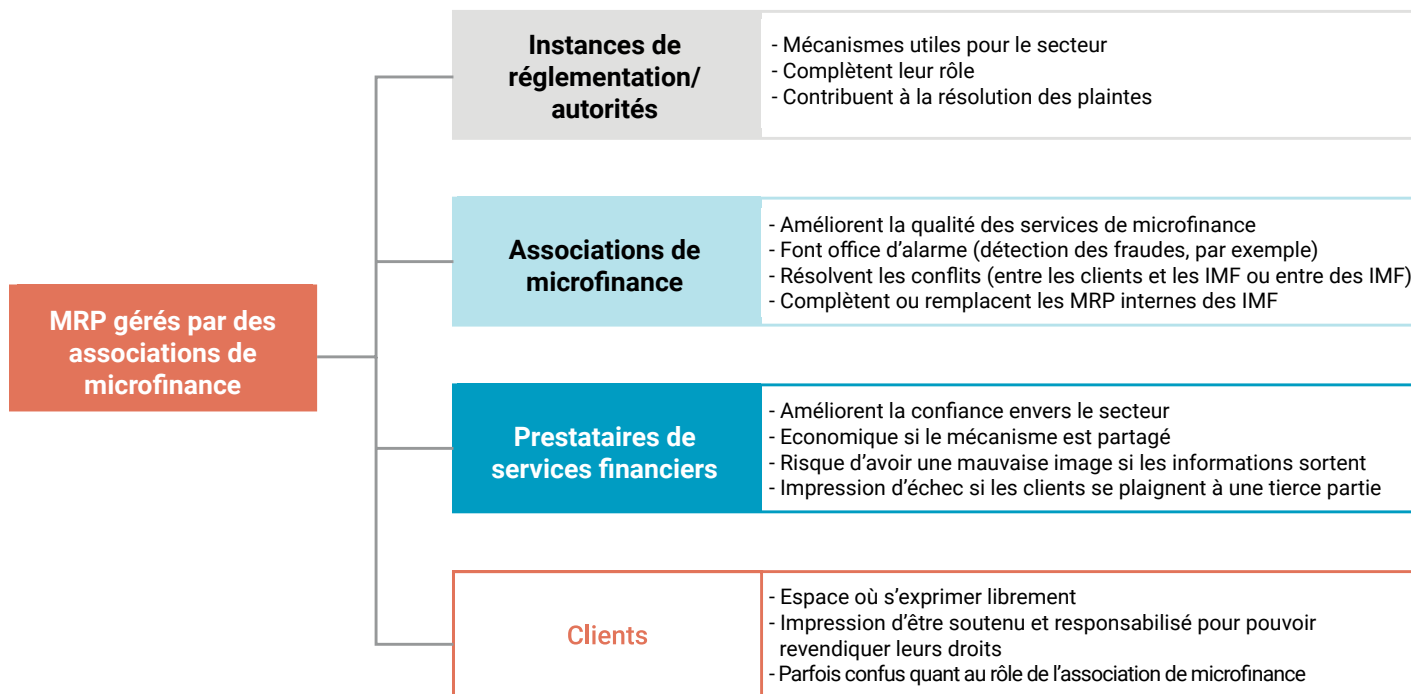
Tout au long des phases de développement et de lancement, le retour d'informations et les points de vue des parties prenantes ont été recherchés et ont contribué à peaufiner les systèmes.

Perspectives des parties prenantes clés



Comme les sections précédentes l'ont montré, un MRP géré par une association est généralement conçu sous forme d'un mécanisme de recours de deuxième niveau, ainsi que comme la possibilité de renforcer ou parfois de compléter les mécanismes de premier niveau mis en place par les IMF. Les avis diffèrent toutefois quant à ce que le rôle du MRP de l'association devrait être. Les sections ci-après présentent les avis de diverses parties prenantes sur les MRP en Ouganda et au Bénin, recueillis lors des phases de pré- et post installation de ces mécanismes.

Point de vue des parties prenantes sur les MRP gérés par des associations



A Point de vue des associations de microfinance

L'AMFIU et le Consortium Alafia voient la raison de la mise en place d'un MRP de la même façon, à savoir qu'il s'agit de **réagir face aux plaintes des clients qui seraient autrement restées sans considération, en améliorant ainsi les pratiques de protection des consommateurs**. Les objectifs exacts sont les suivants :

- Encourager les bonnes pratiques en matière de protection des consommateurs et améliorer l'image du secteur de la microfinance.
- Faire office de pilote et de terrain d'apprentissage pour un MRP à venir qui sera financé par l'État et couvrira le secteur de la microfinance tout entier.
- Contribuer à l'application des règles du Code de déontologie ayant trait à la protection des clients.
- Offrir un autre niveau de médiation si le client n'est pas satisfait du résultat ou n'obtient pas de réponse de la part de l'IMF.
- Permettre à l'association et ses membres de détecter et d'améliorer les problèmes associés à la finance responsable et au traitement des clients.

B Point de vue des instances de réglementation et du gouvernement

L'AMFIU et le Consortium Alafia travaillent dans des contextes réglementaires assez différents. La Banque centrale d'Ouganda a été volontariste en matière de promotion et de réglementation de la protection des consommateurs en ce qui concerne les institutions réglementées. D'autre part, la BCEAO, l'instance de réglementation pour le Bénin et sept autres pays d'Afrique de l'Ouest, est intervenue de manière limitée en ce qui concerne la protection des clients, s'occupant principalement des questions de transparence et de la limitation des coûts totaux du crédit.

Les instances réglementaires et le gouvernement en Ouganda et au Bénin n'ont pas été officiellement impliquées dans ces initiatives pilotes de MRP, cependant, les autorités des deux pays envisagent la création d'un MRP sur lequel elles exerceraient une supervision directe ou qu'elles orienteraient. Les agents ont partagé leur point de vue sur les MRP gérés par les associations dans le tableau suivant.

AMFIU - Ouganda	Consortium ALAFIA - Bénin
- La loi qui est sur le point d'être promulguée prévoit la création de l'Autorité nationale de la microfinance (NAM) pour réglementer les IMF de catégorie 4, ainsi que des mécanismes d'application de la conformité en matière de protection des consommateurs ; de ce fait, les rôles et responsabilités de l'AMFIU sur ce point évolueront. - Le rôle dont le MRP de l'AMFIU doit s'acquitter sont au nombre de trois : - Découvrir les cas de fraudes et de mauvais comportements chez les IMF, - Résoudre les plaintes mineures et - Faire passer les plaintes complexes au niveau supérieur en les référant à la NAM, une fois qu'elle aura été créée.	- La BCEAO envisage de créer un système de résolution des plaintes dans chacun de ses pays membres, potentiellement sur base du modèle du processus de médiation mis en place par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) au Sénégal. Cela prendra un certain temps dans la mesure où la BCEAO nécessite l'aval du Conseil des ministres des huit pays de l'UEMOA avant de pouvoir avancer. À moins que la BCEAO ne s'implique directement, elle devra également faire en sorte que chacun des pays accepte de mettre en place ces médiateurs. Entretemps, la BCEAO n'a pas de restrictions contre les autres MRP. - Le MRP géré par l'association incitera certainement les IMF à prendre en compte de manière plus volontariste les problèmes des clients et à les résoudre rapidement.

C Point de vue des institutions de microfinance

Les avis des IMF quant aux MRP gérés par les associations varient et sont parfois contradictoires. En règle générale, les membres de l'AMFIU et du Consortium Alafia espèrent que les systèmes les aideront à améliorer leurs relations avec leurs clients tout en leur donnant la possibilité de faire des économies. Certaines IMF, cependant, se sont montrées sceptiques, affirmant qu'elles devraient résoudre toutes les plaintes au sein de leur propre organisation et que le recours à un MRP au niveau de l'association signifierait que l'IMF a échoué. D'autres s'inquiétaient du fait que l'association empièterait sur leurs affaires et pensaient qu'un MRP au niveau de l'association devrait être le dernier recours **après l'échec de toutes les autres tentatives de résolution au niveau des IMF.**

Le tableau suivant montre les avis des membres concernant les MRP géré par les associations.

Pour	Contre
• Meilleures perception et confiance des clients dans le secteur du fait de l'offre d'une voie alternative de résolution des plaintes. • Un système de tierce partie fiable capable de détecter les fraudes au sein des IMF. • Économies, dans la mesure où ils peuvent (1) contribuer à la réduction d'un certain nombre d'actions en justice à l'encontre des IMF et (2) partager les coûts si le système de l'association est utilisé comme MRP de premier niveau. • Substitut efficace d'un MRP géré par une IMF, dans la mesure où de nombreuses IMF ne disposent pas d'un MRP interne ou des capacités nécessaires à sa création. • Un endroit où centraliser et rassembler les plaintes pour réaliser des analyses au niveau du secteur.	• Exposition négative pour l'institution en cas de plainte : « Pour l'IMF, cela est pire que d'être pénalisé pour non-conformité. » • Préoccupation relative à l'implication d'une tierce partie dans la relation avec les clients. • L'investissement dans un MRP au niveau de l'association peut détourner l'attention de la mise en place de MRP internes robustes dans les IMF.

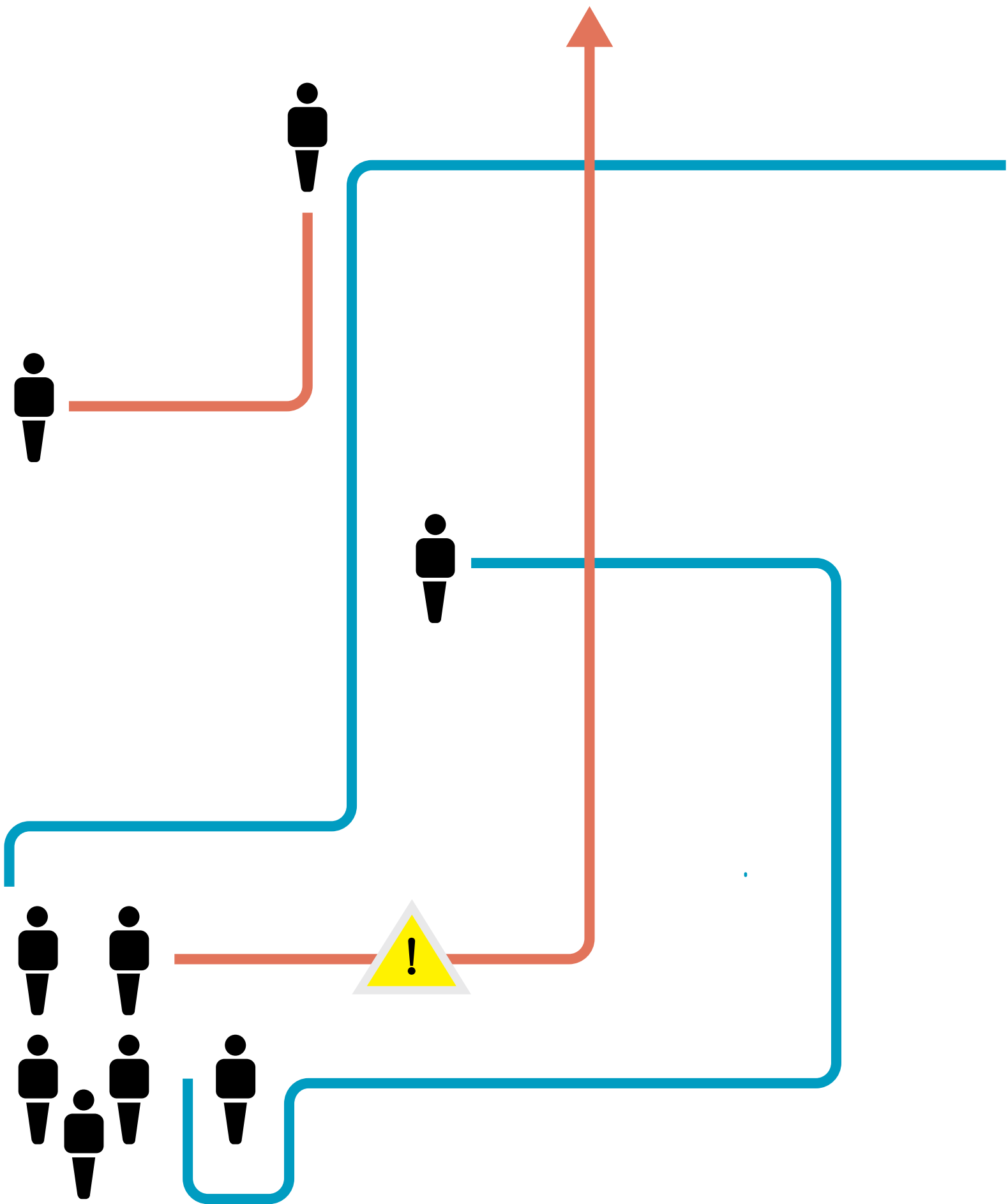
D Point de vue des clients

Un MRP géré par une association fait office de plateforme où les clients peuvent parler de manière ouverte. Il peut constituer une alternative pour les clients qui ne souhaitent pas se plaindre auprès de leur institution, vu qu'ils craignent qu'une relation endommagée avec l'agent de terrain ou le responsable de l'agence pourrait se solder par un déni de services.

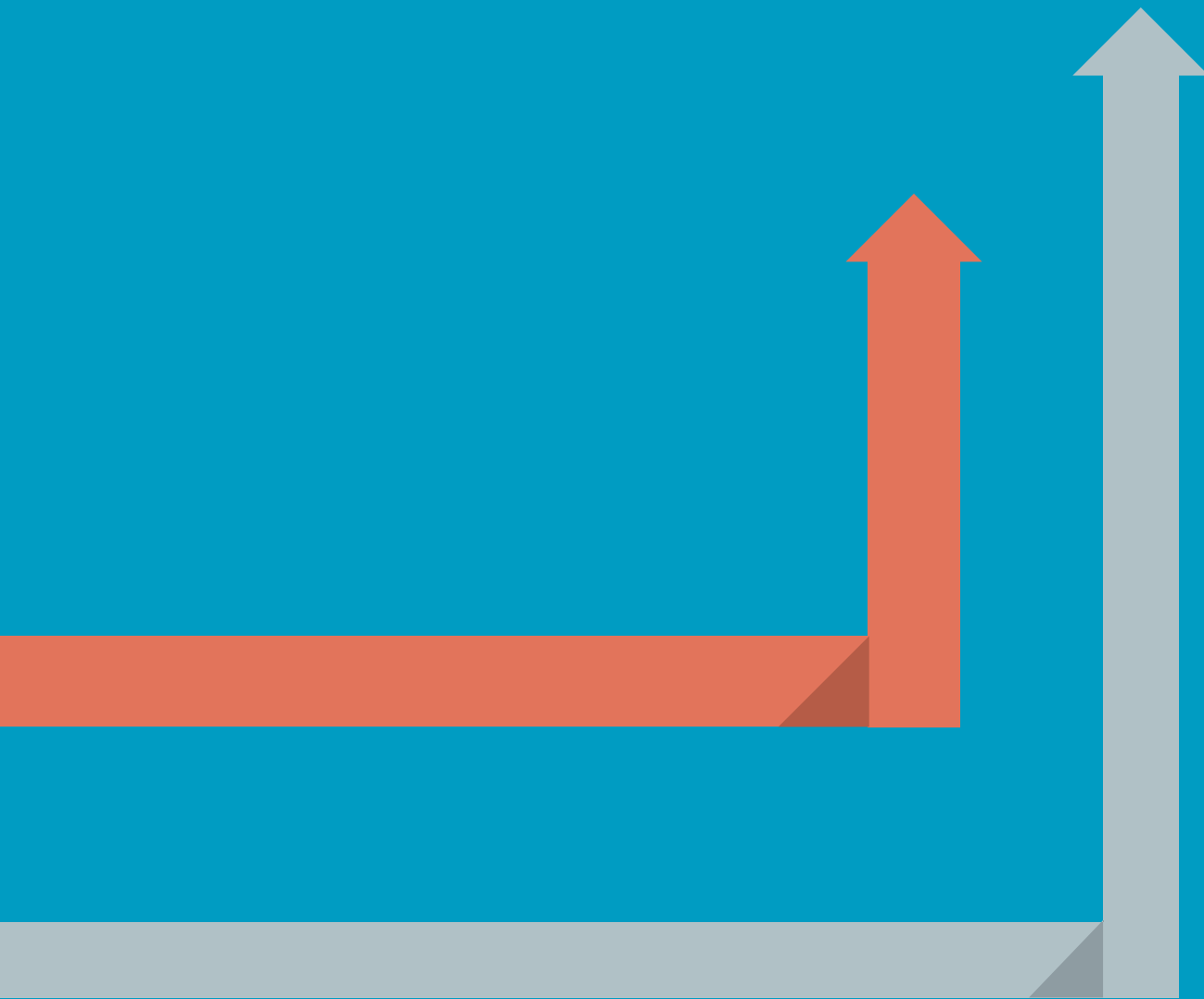
Les projets pilotes ont montré que le simple fait que l'association appelle l'institution pour parler du problème du client peut avoir un impact. Cela responsabilise les clients et pousse les institutions vers une meilleure prestation de services. Cependant, certains clients ne comprennent pas bien les MRP et, de ce fait, les plaintes sont moins nombreuses que l'on pourrait s'y attendre. Le tableau suivant souligne certaines des réactions négatives des clients à la suite du lancement des MRP.

AMFIU—Ouganda	Consortium Alafia—Bénin
• Interprétation erronée : Comme l'AMFIU est mal connue des clients, certains ont pensé que c'était une IMF qui faisait la promotion de ses prêts parce que le mot microcrédit apparaissait dans les publicités sur le MRP. • Soupçon : Le manque de connaissance de l'AMFIU et de son mandat a soulevé des questions chez les clients quant à la raison pour laquelle l'association s'intéresserait à recevoir les plaintes. • Manque de compréhension de la capacité de l'AMFIU à faire appliquer les décisions : Certains clients pensent que l'association dispose du même pouvoir que la banque centrale (Bank of Uganda). Certains s'attendent également à ce que l'AMFIU soit en mesure d'infirmer les décisions des IMF sur certaines questions relatives aux produits, par exemple, les taux d'intérêt.	• Test des MRP : Malgré une campagne médiatique de promotion du MRP, les clients ne soumettent pas de plaintes formelles. Certains utilisateurs appellent la permanence téléphonique mais raccrochent lorsque le standardiste répond. Lorsque le standardiste du MRP les rappelle, ils disent qu'ils appelaient juste pour « tester » le numéro pour voir si la permanence téléphonique était « réelle ». • Craintes des répercussions : Alafia a recueilli de manière volontariste les plaintes sur les principaux marchés où la concentration des clients des IMF est forte. Quarante-six plaintes ont été saisies dans le MRP, cependant, les clients hésitaient à fournir davantage d'informations qui pourraient mener au processus de médiation, craignant des répercussions pour eux et leurs agents de prêt.

Les deux systèmes sont encore très récents et les associations espèrent que la poursuite de leurs campagnes de communication mènera à des modifications de la perception des clients sur les MRP.



Aspects essentiels relatifs à la mise en oeuvre



Malgré le jeune âge des systèmes au moment de la rédaction de ce document, certains aspects essentiels du processus de mise en œuvre d'un MRP géré par l'association ressortent. Il est important que les associations prennent ces facteurs en compte lorsqu'elles envisagent la création d'un tel système. Cela inclut les coûts et la viabilité, l'affectation en personnel au MRP, la catégorisation des plaintes, le traitement des non-membres, la sensibilisation et la communication. Les aspects relatifs à la conformité sont également essentiels mais une expérience plus longue est nécessaire pour que des enseignements soient tirés dans ce domaine.

A Coûts et viabilité

Les deux associations se sont rendu compte que la limitation des coûts de mise en œuvre et de fonctionnement des MRP est un facteur essentiel à la réussite à long terme, particulièrement dans la mesure où les associations disposent généralement de ressources limitées et les exigences de la part des membres et autres parties prenantes sont nombreuses.

- *Coûts de lancement* : Les expériences de l'AMFIU et du Consortium Alafia montrent que le coût du lancement d'un MRP peut s'élever à 12 000 dollars ; ce qui inclut le développement des logiciels, la formation et la publicité. Ces frais varient très certainement d'un pays à un autre, en fonction du type de logiciel utilisé, et du prix de la publicité et de la promotion, entre autres coûts.
- *Frais d'exploitation* : Bien que bon nombre des frais d'exploitation soient susceptibles d'être des coûts irrécupérables pour l'association, voici une liste des coûts directs et indirects que l'AMFIU et le Consortium Alafia ont décidé de surveiller afin de jauger la viabilité financière de l'exploitation d'un MRP.

Frais d'exploitation des MRP	
Coûts directs	Coûts indirects
Développement et maintenance des logiciels	Pourcentage du temps du personnel de soutien et des cadres nécessaires
Publicité : Impression, spots radio, etc.	Fournitures (de bureau et informatiques)
Numéro vert	Transports
Pourcentage du temps du personnel nécessaire pour la gestion du MRP	Comptabilité et juridique
Formation du personnel	Loyer et charges des locaux

⁸ Dans les expériences pilotes de l'AMFIU et du Consortium Alafia, les estimations vont jusqu'à 4 000 dollars par an pour une activité modérée et jusqu'à 7 000 dollars pour une activité importante.

- **Potentiel de génération de recettes** : Environ 86 % des membres de l'AMFIU et 95 % des membres du Consortium Alafia ne disposent pas de logiciels pour prendre en charge les plaintes. Il s'agit là d'un débouché pour les associations qui pourraient vendre des licences aux membres afin de leur permettre d'utiliser leur logiciel MRP et, par la même occasion, cela pourrait normaliser les plaintes pour l'obtention de statistiques au niveau du secteur. L'AMFIU et le Consortium Alafia envisagent tous deux cette possibilité. En termes de demande, les IMF ougandaises ont indiqué que l'achat d'une licence auprès de l'AMFIU pour l'utilisation du logiciel serait une option à condition que :

1. Le logiciel soit abordable et économique,
2. Le coût comprenne la formation du personnel, au siège comme dans les agences,
3. Le système soit convivial et
4. L'infrastructure technologique nécessaire pour faire tourner le système soit déjà en place dans les IMF, par exemple, connexion à Internet, ordinateur dédié et suffisamment de mémoire.

B Affectation du personnel au MRP

L'AMFIU et le Consortium Alafia ont décidé de gérer initialement les MRP avec le personnel déjà en place, particulièrement dans la mesure où la phase pilote risque de ne pas générer suffisamment d'appels ou de visites des clients pour justifier un poste à plein temps. Il est attendu qu'une même personne reçoive les plaintes, les enregistre dans le système, contacte les IMF et effectue un suivi et, si nécessaire, gère le renvoi au niveau supérieur au sein de l'association, en plus de ses autres responsabilités. À l'AMFIU, le pourcentage de temps que l'opérateur MRP passait à s'occuper des plaintes des clients allait jusqu'à 30 % (soit 2,4 heures par jour). Les systèmes plus matures, tels que le MRP mis en place par MFIN en Inde, exige des effectifs qui lui sont dédiés. En outre, le processus de renvoi au niveau supérieur pour les plaintes compliquées ou non résolues exige l'attention de responsables de haut rang ainsi que, dans certains cas, l'implication du Comité de déontologie.⁹

C Classification des plaintes

La classification normalisée des plaintes des clients permet de rassembler des données sur le secteur tout entier, ce qui à son tour permet à l'association d'obtenir des statistiques et de produire des rapports. Les associations peuvent choisir de classer les plaintes de diverses manières en fonction de leurs objectifs. Par exemple, les plaintes peuvent être classées par niveau d'importance : en fonction du type de catégories prédéterminées, telles que « retard de renouvellement de décaissement » ou « difficultés de communication », ou en fonction de l'institution objet de la plainte.

⁹ Ce type de comité existe dans la plupart des associations et son rôle consiste à superviser l'application du Code de déontologie. Il peut prendre des décisions au nom de l'association et de ses membres lorsqu'un membre ne se conforme pas à une des règles du Code de déontologie. Pour davantage de détails sur les Codes de déontologie, cf. la publication du Réseau SEEP datant de 20150 Un Code de déontologie efficace : un guide pour les associations de microfinance, disponible à l'adresse suivante : <http://www.seepnetwork.org/un-code-de-conduite-efficace---guide-pour-les-associations-de-microfinance-resources-1566.php>.

- **Système de classification de l'AMFIU** : En Ouganda, les IMF réglementées, telles que les banques de microfinance, se sont conformées au système de classification de la Banque centrale en ce qui concerne les plaintes signalées en interne. D'autres IMF organisent les plaintes de manière à les rendre plus pertinentes pour le contexte de la microfinance comme, par exemple, la classification utilisée par la MFOB (Microfinance Opportunity Bank) en Ouganda. L'AMFIU s'est basé sur le système de la MFOB, indiqué dans le tableau ci-contre, pour créer son propre système de classification à cinq catégories.

Dimension des plaintes - MFOB

1. Tarification
2. Produits
3. Processus
4. Personnes
5. Technologie

- **Système de classification du Consortium Alafia** : Le Consortium Alafia a mis en place une classification des plaintes à deux niveaux, conformément à ce sur quoi les membres se sont accordés lors d'un atelier. Les plaintes de niveau 1 doivent être initialement prises en charge par l'IMF et sont donc envoyées à l'IMF. Si le client n'est pas satisfait du résultat, le Consortium Alafia fait office de médiateur entre le client et l'IMF. Les plaintes de niveau 2 sont prises en charge directement par le Consortium Alafia. L'Annexe 2 offre davantage de détails sur la classification des plaintes du Consortium Alafia.

Niveau 1 Questions prises en charge au niveau des IMF	Niveau 2 Questions prises en charge au niveau de l'association
– Les questions ayant trait au service client, au manque de compréhension, aux erreurs – Par exemple : retard de réponse à la suite d'une demande de prêt, calcul erroné de l'intérêt facturé et pénalités excessives	– Les plaintes de niveau 1 initialement orientées vers l'IMF mais qui n'ont pas été résolues à la satisfaction du client ou qui n'ont pas été prises en charge par l'IMF – Les plaintes considérées comme étant complexes, telles que des conflits entre deux IMF, les cas de fraudes et les saisies illégales de garanties

D Traitement des non-membres

L'un des défis auxquels les associations qui gèrent des MRP font face est la manière de traiter les plaintes concernant des institutions financières non-membres, vu que :

- L'association ne dispose pas de point focal officiel auprès des IMF non membres qui pourrait contribuer à la résolution de la plainte.
- L'association ne peut pas faire appliquer les résolutions, dans la mesure où les IMF n'ont pas accepté de participer au mécanisme de résolution des plaintes ni n'ont signé le Code de déontologie, qui constitue souvent la base du MRP.
- Les non-membres sont souvent de petites IMF faibles ou des IMF membres d'autres associations ou systèmes réglementaires.
- Dans certains cas, ces institutions sont frauduleuses ou illicites.

Au Bénin, toutes les IMF doivent être titulaires d'une licence et la loi exige qu'elles soient membres du Consortium Alafia. En Ouganda, toutefois, un grand nombre d'IMF ne sont pas membres de l'AMFIU. Pour prendre en charge les plaintes visant des non-membres, l'AMFIU se repose sur des contacts informels au sein de ces institutions et fait preuve de beaucoup de patience. Ces IMF se plaignent parfois de l'intrusion de l'association dans leurs affaires mais, malgré cette réticence, elles reconnaissent que les informations sur les plaintes fournies par l'AMFIU les aident à comprendre comment leur personnel traite les clients.

Les clients sont souvent dans l'incapacité de savoir si leur IMF est réglementée ou non et ils ne savent pas non plus si elle est membre d'une association. Cela peut présenter un défi en matière de communication. En Ouganda, par exemple, malgré la disponibilité d'un autre mécanisme de plainte pour les IMF réglementées, certains clients portent leurs plaintes auprès de l'AMFIU, avec qui ils se sentent plus à l'aise, même si les plaintes concernent une IMF réglementée.

E Sensibilisation et communication

L'initiative pilote a révélé que la communication était un aspect essentiel de la mise en place des MRP. En effet, les MRP sont inutiles si personne n'en connaît l'existence, ne comprend comment les utiliser, ou ne les utilise. La communication avec le personnel des IMF et les autres parties prenantes est également importante pour que soient surmontées les perceptions négatives. Voici quelques exemples des décisions stratégiques prises et des activités réalisées par les deux associations dans le cadre de la mise en œuvre de leurs MRP respectifs.

- **AMFIU** : L'AMFIU a prévu de cibler différents acteurs¹⁰ du secteur financier avec les objectifs de communication suivants :

Public ciblé	Objectif de communication
Clients IMF	• Sensibilisation au MRP de l'AMFIU et à sa permanence téléphonique • Informations sur quand et comment utiliser le système de plaintes
Employés et cadres des IMF	• Sensibilisation et formation au MRP de l'AMFIU • Informations sur quand et comment utiliser le système de plaintes, ainsi que sur les rôles et les responsabilités • Encouragement du personnel des IMF à recommander les services du MRP à leurs clients et collègues
Parties prenantes	• Sensibilisation au MRP de l'AMFIU et aux résultats

⁹ Les cibles incluaient les clients de la microfinance, le personnel des IMF et leurs cadres, la Bank of Uganda, les institutions de refinancement, la police, le ministère des Finances (département de la microfinance), le ministère des coopératives, l'USCU (l'Union des coopératives d'épargne et de crédit de l'Ouganda) et Uganda Cooperative Alliance (une autre association).

Pour la phase pilote, cependant, seuls les employés et clients des IMF ont été sensibilisés à l'aide de supports écrits et de spots radio. L'AMFIU a diffusé des spots sur trois chaînes de radio, en langues locales.

- *Consortium Alafia* : L'association a choisi de communiquer principalement par le biais de la radio et de brochures distribuées sur le Marché Central de la capitale où la concentration de clients d'IMF est forte. Un message précis a été élaboré de manière à informer les clients de la microfinance et le public en général du nouvel MRP. **L'objectif général était d'accroître le niveau de sensibilisation quant au droit des clients de microfinance de soulever un problème avec toute IMF.** Dans la mesure où le Consortium Alafia s'occupe des plaintes de niveaux 1 et 2, le message était général, expliquant la possibilité des clients de se plaindre de tout problème ayant trait à l'IMF.

Le Consortium Alafia a diffusé des messages sur quatre chaînes de radio : la radio nationale et trois radios privées dont les auditeurs se trouvent dans la capitale et les villes principales, l'une d'entre elle étant diffusée dans le marché principal de la région de la capitale.

Importants enseignements tirés des activités de sensibilisation et de communication des associations

Communication avec les IMF : Le contact avec les IMF lors de la phase de mise en œuvre d'un MRP géré par les associations est essentiel à une exécution efficace.

- Les IMF participantes doivent comprendre la valeur ajoutée d'un MRP de manière à ne pas se sentir critiquées ou attaquées.
- Les employés des IMF doivent être rassurés quant au fait que leurs droits seront protégés et que le MRP ne représentera pas de menace pour eux s'ils se comportent bien.
- Les IMF doivent être informées de l'élaboration d'une politique qui exige que les employés communiquent de manière claire et convaincante les conditions d'utilisation du système du MRP, par de biais multiples (posters, prospectus, clause dans les contrats indiquant la possibilité de contacter le MRP) et ce dans les langues locales.
- Dans la mesure où les IMF disposent de leurs propres supports d'information pour leurs agences, les documents imprimés sur le MRP de l'association, tels que les posters, peuvent entrer en concurrence avec les supports visuels des agences en termes d'espace et d'attention. L'association et ses membres doivent trouver une solution pour éviter cela.

Communication avec les clients : L'instauration d'un bon niveau de sensibilisation au MRP chez les clients de la microfinance pose divers défis, y compris :

- Le message doit être façonné pour transmettre une idée claire des différences entre les plaintes de niveaux 1 et 2 et comment l'association peut servir le public à cet égard. La manière dont ces différences sont formulées est importante.
- Le recours aux médias joue un rôle important dans la sensibilisation des clients dans la mesure où ils sont éparpillés sur tout le pays, mais le coût est relativement élevé. Les associations doivent préparer leur budget de manière adéquate.
- Les émissions interactives, particulièrement à la radio, offrent aux clients la chance de réagir et de poser des questions, tout en renforçant le message sur le MRP.

- Dans la mesure où les supports imprimés incluent le numéro vert, l'objectif est que les clients conservent le prospectus ou la brochure pour s'y référer plus tard. Cependant, cela n'est souvent pas le cas, à moins que les documents aient une valeur spéciale, comme les calendriers, par exemple. L'AMFIU distribue des autocollants pour s'assurer que les clients conservent les informations importantes.
- Perception liée au mot microfinance ou microcrédit si les clients ne comprennent pas ce qu'est une association ou un MRP. Au début, le message a tendance à être interprété comme la « publicité de prêts d'une IMF ».
- La formulation est donc importante et dépend de la région où la publicité va être diffusée. En Ouganda, par exemple, le Luganda est la langue qui convient pour la région centrale. D'autres personnes, telles que celles issues de la communauté Luo, préfèrent la publicité en anglais. Au Bénin, les spots radio sont diffusés en français et en fon, la principale langue locale.

Conclusion



La mise en œuvre d'un MRP comme initiative sectorielle est relativement nouvelle en microfinance. Les expériences récentes de l'AMFIU et du Consortium Alafia montrent qu'une association peut créer et gérer de tels mécanismes et elles indiquent les avantages potentiels pour l'association, ses membres et leurs clients, ainsi que les autres parties prenantes du secteur.

Avantages de la mise en place d'un MRP dans les associations

Pour les IMF

L'association fait en quelques sortes office de sous-traitant de la fonction de niveau 1 du MRP qui reviendrait autrement à chacune des IMF. En utilisant un mécanisme centralisé de résolution des plaintes, les institutions qui n'ont pas les capacités ou les ressources nécessaires pour mettre en place leur propre MRP peuvent se permettre d'offrir un meilleur service à leur clientèle et de résoudre les plaintes de leurs clients d'une manière efficiente.

Les IMF profitent d'un MRP de niveau 2 dans la mesure où elles reçoivent un retour d'informations honnête sur des questions liées à la protection des consommateurs et à la qualité du service client.

Pour les clients

Un MRP géré par une association assure que même les clients d'institutions faibles ou de moindre taille disposent d'un moyen de soumission de plaintes.

Il s'agit d'un mécanisme de protection contre les préjudices, tels que la corruption ou un mauvais traitement des clients, commis par les IMF ou par un employé de l'institution. Le fait de se plaindre auprès de l'association réduit bien souvent le risque que les clients fassent face à des conséquences négatives de la part du personnel de l'IMF. Ce type de systèmes pourrait à terme aider les clients à prendre confiance en leurs droits et en leur utilisation des services financiers.

Pour l'association et le secteur de la microfinance

En offrant un moyen aux clients de communiquer leur frustration et de résoudre les problèmes avec les IMF, le MRP améliore l'image du secteur, le dépeignant comme plus attentionné, facile à joindre et disposé à changer.

Cela rend également l'association plus visible auprès du public et plus appréciée de ses membres du fait de la prestation d'un service fiable.

Biens que ces systèmes soient encore nouveaux et que des enseignements définitifs ne puissent pas encore être tirés des phases pilotes, les expériences combinées révèlent des problèmes et paramètres clés qui doivent être pris en compte pour accroître les chances de mise en place d'un MRP réussi.

Facteurs clés de la réussite

- Instauration d'un **consensus** dans le secteur de la microfinance tout entier. Les IMF doivent être convaincues du fait que le MRP est un mécanisme qui contribue à leurs activités et qu'il ne constitue pas un fardeau.
- Élaboration de **politiques et procédures** qui formeront la base de la création d'un MRP efficient, ainsi que la formation du personnel et le choix ou le développement d'un logiciel MRP fiable. L'Annexe 4 montre les spécifications des logiciels d'AMFIU et du Consortium Alafia.
- Planifier la **viabilité** du MRP dès le début, autant que faire se peut, par le biais du partage des coûts (partage des effectifs avec d'autres départements, par exemple) et de génération de recettes (octroi de licences du logiciel de MRP, par exemple).
- Renforcement de la **sensibilisation** et établissement de la **confiance** chez les clients par le biais de la communication sur le processus de MRP et le rôle de l'association.
- Offre d'un **retour d'informations rapide** aux clients et aux IMF lors des diverses étapes du processus de résolution des plaintes.
- Utilisation de **mécanismes de conformité**, que ce soit dans le cadre des lois et réglementations ou de l'autoréglementation.
- Production de **rapports réguliers** sur les réalisations des MRP et les défis rencontrés.

Annexes



Annexe 1

Classification des plaintes – AMFIU, Ouganda

Tarification

- Taux d'intérêts
- Frais

Produit

- Durée/Terme
- Montant des prêts (min/max)
- Principal

Processus

- Liquidation de la garantie
- Fourniture d'une garantie
- Libération de la garantie
- Contrat
- Relevé incorrect
- Méthode de recouvrement des prêts
- Recouvrement des prêts
- Paiement de réclamation de microfinance
- Temps de traitement
- Remboursement
- Recouvrement de l'épargne

Personnes

- Fraude
- Comportement des employés

Annexe 2

Classification des plaintes – Consortium ALAFIA

- 1 Pénalité excessive (pour défaut de remboursement d'un prêt)
- 2 Mauvaise réception (d'un client au premier point de contact)
- 3 Calcul incorrect du taux d'intérêt
- 4 Document/objet perdu (par exemple, garantie ou titres de garantie)
- 5 Document/objet endommagé (par exemple, garantie ou titres de garantie)
- 6 Pas de rendez-vous accordé à la suite de la soumission de la demande de crédit
- 7 Perte de temps (longue période d'attente)
- 8 Informations incorrectes dans les livrets bancaires
- 9 Solde de compte incorrect
- 10 Rendez-vous fixé avec les représentants des Services Financiers Décentralisés mais la personne ne s'est pas pointée
- 11 Pratique de recouvrement
- 12 TEG
- 13 Utilisation des garanties (par exemple, lorsque la garantie est vendue pour payer un mauvais prêt)
- 14 Gouvernance
- 15 Confidentialité/non-respect du secret
- 16 Traitement injuste/abus des clients

Annexe 3

Rapport sur les MRP

Un rapport doit être publié au moins une fois l'an avec les informations suivantes :

- les plaintes prises en charge et
- la manière dont les plaintes ont été prises en charge.

Le rapport doit inclure des détails sur le nombres et les types de plaintes :

- reçues,
- dépassant les compétences du MRP,
- retirées,
- résolues par le MRP,
- résolues en faveur du plaignant et
- résolues en faveur de l'institution financière.

Le rapport doit également donner des informations utiles sur les fonctionnement du MRP telles que :

- le temps moyen nécessaire pour résoudre les plaintes,
- le taux de conformité aux résultats, s'il est connu,
- des études de cas représentatifs,
- tout problème systémique ou considérable identifié dans le système financier,
- la gouvernance du MRP,
- la manière dont il préserve l'indépendance de ses décideurs,
- les dispositions du MRP en matière de contrôle de la qualité et
- la coopération avec d'autres systèmes, au niveau national ou international.

Annexe 4

Caractéristiques des logiciels de l'AMFIU et du Consortium ALAFIA

Option	Fonctionnement	Pour	Contre
AMFIU, Ouganda Un logiciel pour la prise en charge des plaintes de niveaux 1 et 2	Fonctionne sur le serveur de l'association Système basé en ligne Le niveau 1 est pris en charge indépendamment par chacun des IMF à partir de leurs bureaux Le niveau 2 est pris en charge par l'association	Permet aux IMF de gérer leurs propres plaintes, particulièrement pour ce qui a trait aux questions opérationnelles Permet aux IMF de résoudre les problèmes immédiatement et responsabiliser le représentant du service client Permet aux IMF de gérer leur propre rapport et de prendre leurs propres décisions	Les IMF sont susceptibles de dédier du personnel à la réception des plaintes Des politiques et processus doivent être élaborés par les IMF et elles risquent de ne pas avoir la capacité de le faire Le coût de la licence du logiciel
Consortium Alafia, Bénin: Un logiciel avec deux menus différents mais interconnectés en fonction du niveau (1 ou 2)	Système basé en ligne L'enregistrement des plaintes de niveaux 1 et 2 peut être géré par l'association : le niveau 1 peut également être géré par chacune des IMF en fonction de la personne qui reçoit la plainte	Économies d'échelle: Économise du temps et de l'argent, comparé à la possibilité que chaque IMF dispose de son propre système et essaye de le connecter à celui de l'association. Normalisation du processus et de la typologie (classification des plaintes)	Les IMF ne peuvent pas personnaliser le système (par exemple, pour ce qui est de la classification des problèmes) Non intégré dans le système de gestion des informations de l'IMF. Susceptible de confondre les employés des IMF quant à l'indépendance des mécanismes de plaintes de niveaux 1 et 2 dans la mesure où elles sont prises en charge par la même entité.

En fonction des contextes régionaux et linguistiques, il existe désormais des applications logicielles MRP génériques développées indépendamment, disponibles et pouvant être installées et parfois personnalisées aux besoins des IMF ou des associations.

