

Convention annuelle SPTF 2016 | Marrakech, Maroc | 29 mai-2 juin

Dimanche 29 mai : réunions préliminaires

Toutes les réunions se tiendront à l'hôtel [Mogador Palace Agdal](#). Le nom de la salle est précisé dans la colonne « Lieu. »

| Horaire | Séance | Lieu |
|-------------|---|----------------|
| 9h00-17h00 | Formation SPI4 – 1ère partie. Cette formation de deux jours donnera l'occasion aux représentants des IMF et des réseaux d'apprendre à mener des évaluations SPI4 et à devenir assesseurs. Soutenue par le Fonds de performance sociale pour les réseaux. Les formations se dérouleront en anglais, et aucune interprétation ne sera proposée. Les places sont limitées. | Ourika |
| 13h00-17h00 | Réunion des Investisseurs Sociaux – Réservée aux investisseurs. Cette séance d'une demi-journée examinera les progrès et les prochaines étapes des initiatives clefs du Groupe de travail des investisseurs sociaux SPTF. Tous les investisseurs sociaux sont invités à participer. Veuillez noter que le programme des réunions a été mis à jour: les deux réunions des investisseurs sont maintenant regroupées en une seule séance, le dimanche après-midi. Il est prévu que les participants déjeunent avant la réunion. | Salon Marocain |

Lundi 30 mai : réunions préliminaires

Toutes les réunions se tiendront à l'hôtel [Mogador Palace Agdal](#). Le nom de la salle est précisé dans la colonne « Lieu. »

| Horaire | Séance | Lieu |
|------------|---|---------------------|
| 9h00-17h00 | Atelier des lignes directrices pour les changements. Tourné vers les fournisseurs de services financiers et les investisseurs, cet atelier présentera les travaux effectués tout au long de l'année par le groupe de travail SPTF sur les changements dans la vie des clients. Le groupe a créé des lignes directrices opérationnelles sur le choix et l'utilisation des indicateurs sur les changements. | Restaurant Marocain |
| 9h00-17h00 | Formation d'introduction aux Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale – Cette formation présentera les Normes Universelles de GPS aux "nouveaux" participants, les ressources disponibles pour les IMF pour améliorer les pratiques et des exemples d'IMF qui mettent en œuvre les Normes. Les participants qui découvrent la GPS et/ou la SPTF sont fortement encouragés à suivre cette formation, avant d'assister à la séance plénière. | Olympia |

| | | |
|-------------|--|----------------|
| 9h00-17h00 | Réunion des autorités de réglementation : en marche vers la réglementation responsable. Cette séance mettra en lumière les initiatives globales en finance responsable et soulignera les considérations importantes pour les autorités de réglementation dans le développement de politiques d'inclusion financière qui incluent les principes clefs de la finance responsable. Séance privée des autorités de réglementation, sur invitation uniquement. | Andalous |
| 9h00-17h00 | Formation SPI4 – 2ème partie. Cette formation de deux jours donnera l'occasion aux représentants des IMF et des réseaux d'apprendre à mener des évaluations SPI4 et à devenir assesseurs. Poursuite de la formation réalisée le 29 mai. | Ourika |
| 18h00-20h00 | Réunion du CA de la SPTF. Séance privée du conseil d'administration de la SPTF. | Salon Marocain |

Programme des réunions plénières – 1er jour

Mardi 31 mai

Toutes les réunions se tiendront à l'hôtel [Mogador Palace Agdal](#). Le nom de la salle est précisé dans la colonne « Lieu. »

| Horaire | Séance | Lieu |
|-------------|--|----------------------|
| 8h00-8h45 | Enregistrement et remise de la pochette de documents | Hall des conférences |
| 9h00-9h45 | Discours de bienvenue des hôtes de la convention et des représentants nationaux. Un message de bienvenue de nos hôtes marocains. Il s'agit de la seule séance qui proposera des services d'interprétation en arabe, français et anglais. <u>Toutes les autres séances seront proposées avec une interprétation en français et en anglais uniquement.</u> | Coliseum |
| 9h45-10h30 | Tous les chemins mènent aux Normes Universelles Les Normes Universelles sont au centre de toutes les activités de la SPTF. Toutes les personnes qui travaillent étroitement avec la SPTF collaborent dans le but d'approfondir la mise en œuvre des Normes Universelles. Cette séance donnera un bref aperçu des Normes, des initiatives principales de la SPTF ainsi que de nos principaux partenaires pour la mise en œuvre. Elle expliquera également comment le programme de la convention annuelle a été conçu pour aider les participants à renforcer leur performance par rapport aux Normes Universelles. Intervenante : Dina Pons, Incofin, membre du CA de la SPTF | Coliseum |
| 10h30-11h00 | Séance d'échanges et rafraîchissements | |

11h00-
12h30

Plénière : la conception de produits adaptés et l'expérience des clients

Cette séance plénière examinera les efforts actuels visant à recueillir les idées des clients et à concevoir des produits financiers adaptés qui répondent aux différents besoins des personnes à faible revenu. Les intervenants donneront des exemples sur la prestation de services aux jeunes, la microfinance islamique, la micro-assurance et d'autres produits et services innovants.

Intervenants : Anne Hastings, Uplift; Mehdi Ben Dhaou, Enda Inter-Arabe; Ziad Al Refai, Ethmar for Islamic Finance; Saba Abbas, Pakistan Microfinance Network

Coliseum

12h30-
14h00

Buffet déjeuner au restaurant

Quelques réunions facultatives se tiendront à l'heure du déjeuner, ouvertes à tous les participants. Voir en annexe les présentations complètes des séances. Les participants sont priés de chercher leur déjeuner au buffet et l'emporter avec eux à la salle de réunion.

Restaurant de conférences

14h00-
16h45

Ateliers en petits groupes: la conception de produits adaptés Rafraîchissements servis 15h30-16h00

Trois ateliers parallèles exploreront les innovations dans la conception de produits qui répondent aux besoins des clients. Merci de sélectionner un atelier en fonction de vos préférences. L'interprétation français/anglais est proposée pour tous les ateliers.

Lieux des ateliers :

Atelier 1. Concevoir les expériences des clients.

Pensez à une expérience exceptionnelle que vous avez eue récemment avec un(e) client(e). Qu'est-ce qui l'a rendue exceptionnelle? Une bonne expérience client n'est pas le fait du hasard. De l'offre jusqu'à la distribution, il se compose de points de contact qui produisent de la valeur pour le client, et qui ouvrent la voie à valeur commerciale. Cet atelier va donner aux participants les outils pour créer des expériences qui favorisent l'autonomisation des clients. Cela permettra aux professionnels d'identifier et de concevoir un projet d'expérience client au sein de leur organisation. Nous allons aborder un ensemble d'études de cas, d'outils, d'expérimentations et de références pour inspirer les participants. En définitive, lorsque nous distribuons des produits et des services que les clients pauvres vont choisir et utiliser activement, tout le monde y gagne.

Atelier 1 :
Olympia

Intervenants : Antonique Koning, CGAP; Yanina Seltzer, CGAP

Atelier 2. Conception comportementale pour les services financiers numériques: les participants à cet atelier étudieront une étude de cas pakistanaise afin d'apprendre à utiliser le comportement du consommateur pour concevoir des interfaces et des produits financiers mobiles conviviaux.

Atelier 2 :
Restaurant Marocain

Intervenante : Alexandra Fiorillo, GRID Impact

Atelier 3. Un nouveau défi pour l'inclusion financière : servir les réfugiés. Les participants à cet atelier vont découvrir et débattre sur les moyens des FSF pour surmonter les obstacles habituels à la fourniture de services financiers aux réfugiés. L'objectif ultime de la séance est de démystifier la « microfinance pour les réfugiés » et d'encourager les participants à réfléchir sur leurs moyens (ou ceux des FSF qu'ils soutiennent) d'étendre leurs services financiers aux réfugiés.

Atelier 3 :
Coliseum

Intervenante : Lene Hansen, consultante en Développement du Secteur de la Finance Inclusive

17h00 **Clôture des séances du 1er jour**

20h00 **Dîner de gala** : tous les participants sont invités au dîner de gala organisé par nos hôtes et nos sponsors. L'événement sera organisé dans une salle à proximité de l'hôtel ; le transport est prévu. Rendez-vous dans le hall d'entrée SPTF à 19h45.

RDV pour le transport au hall d'entrée.

Programme des réunions plénières – 2ème jour

Mercredi 1er juin

Toutes les réunions se tiendront à l'hôtel [Mogador Palace Agdal](#). Le nom de la salle est précisé dans la colonne « Lieu. »

| Horaire | Séance | Lieu |
|------------|---|----------|
| 9h00-10h30 | <p>Bilan du secteur de la microfinance au Maroc en matière de performance sociale.</p> <p>Cette table ronde réunira de hauts responsables (Ministère de l'Économie et des Finances, Banque Centrale, Centre Mohammed VI de Soutien à la Microfinance Solidaire, JAIDA et la Fédération Nationale des Associations de Microcrédit) et des experts qui vont apporter leur éclairage sur l'expérience marocaine en matière de responsabilité sociale et de protection des clients de la microfinance (mission sociale de la micro finance, conformité aux principes de protection des clients, responsabilité envers le personnel, responsabilité envers la communauté et l'environnement, processus de certification des IMF, dispositions juridiques et légales, directives de la Bank Al Maghreb, centrale des risques...) sur les défis qui restent à relever et les leviers à actionner pour faire face aux enjeux majeurs de l'inclusion financière tout en sauvegardant la dimension sociale du secteur.</p> <p>Intervenants : M. Aziz Alouane, Chef de la Division de l'Activité Bancaire et de la Stabilité Financière, Ministère de l'Économie et des Finances ; M. Lhassane Benhalima, Directeur de la Supervision Bancaire, Bank al Maghreb; M. Az El Arab Alami Ouazzani, Directeur Exécutif du Centre Mohammed VI; M. Farah Abdelkarim, Directeur Général de JAIDA ; M. Mohammed El Mazouri, Délégué Général de la FNAM.</p> | Coliseum |

10h30-11h00 **Rafraîchissements**

| | | |
|-------------|--|---|
| 11h00-12h30 | <p>Les enseignements de la réglementation globale en finance inclusive et responsable</p> <p>Cette séance plénière invitera les autorités de réglementation à répondre à des questions importantes sur leurs efforts réglementaires : comment promeuvent-ils et mesurent-ils l'inclusion financière ? Comment améliorent-ils la protection des clients ? Et comment promeuvent-ils sans risque les innovations telles que les services financiers mobiles ?</p> <p>Intervenants : Sahar Tieby, Sanabel; Rosa Pasos, CONAMI Nicaragua; Luis Daniel Allain, Superintendency of Banking, Insurance and Private Pension Fund Administrators of Peru (SBS Peru); Rath Sovannorak, National Bank of Cambodia (NBC)</p> | Coliseum |
| 12h30-14h00 | <p>Buffet déjeuner au restaurant</p> <p>Quelques réunions facultatives se tiendront à l'heure du déjeuner, ouvertes à tous les participants. Voir en annexe les présentations complètes des séances. Les participants sont priés de chercher leur déjeuner au buffet et l'emporter avec eux à la salle de réunion.</p> | Restaurant de conférences |
| 14h00-14h45 | <p>Plénière : mesurer et rapporter les changements dans la vie des clients</p> <p>Cette séance plénière passera en revue les travaux du groupe de travail SPTF sur les changements dans la vie des clients sur les 12 dernier mois, y compris la création de lignes directrices pour mesurer et rapporter ces changements. La séance soulignera l'importance de la collecte et du reporting de changements crédibles dans la vie des clients, avec l'apport d'investisseurs et d'experts du secteur.</p> <p>Intervenants : Frances Sinha, EDA Rural Systems; Lucia Spaggiari, MicroFinanza Rating; Margot Quaegebeur-De Bruijn, Anthos Asset Management; Daniel Rozas, European Microfinance Platform</p> | Coliseum |
| 14h45-16h30 | <p>Études de cas et discussions : mesurer et rapporter les changements dans la vie des clients</p> <p>Rafraîchissements servis 15h45-16h00</p> <p>Trois études de cas parallèles exploreront en détail les efforts déployés par les investisseurs et les fournisseurs de services financiers pour mesurer et utiliser des données sur les changements dans la vie des clients. <u>Toutes les salles proposeront la traduction simultanée</u> : merci de choisir votre salle en fonction de vos préférences.</p> <p>Étude de cas n°1. L'évaluation d'impact du groupe BBVAMF, un modèle qui vise à « tirer » plutôt qu'à « pousser » dans sa mesure des changements dans la vie des clients</p> <p>Cette étude de cas est un exemple concret qui montre comment un investisseur a réussi à obtenir des résultats solides et comparables sur les changements sociaux de la part de ses bénéficiaires avec une couverture totale de son portefeuille. BBVAMF utilise des bases de données déjà existantes de ses bénéficiaires pour analyser les changements pour les clients : revenu, bénéfices, patrimoine, éducation, couverture santé, logement et autres changements. BBVAMF exposera son modèle ainsi que la façon dont les fournisseurs de services financiers et les investisseurs peuvent travailler ensemble pour faire progresser la gestion des</p> | <p>Lieux des études de cas :</p> <p>Étude de cas n°1 : Coliseum</p> |

changements dans la vie des clients.

Intervenants : Lucia Spaggiari, MicroFinanza Rating; Stephanie Garcia Van Gool, BBVA Microfinance Foundation

Étude de cas n°2. Démontrer et améliorer les changements dans la vie des clients : les indicateurs de performance des changements dans la santé d'Equitas

Cette étude de cas montre comment l'un des plus grands fournisseurs de services financiers d'Inde recueille, analyse et utilise les données sociales pour améliorer les changements pour ses membres en termes de santé. Equitas, dans le cadre de sa responsabilité sociale, met en place un programme d'éducation sanitaire pour 50 000 femmes par an. Afin de mesurer l'impact de ce programme, Equitas a mis au point des indicateurs de changements et les suit en permanence. Les données sont utilisées pour améliorer les changements pour ses membres en offrant de nouveaux services ou en modifiant les services existants. Equitas expliquera comment elle a identifié les indicateurs sur les changements, le processus de gestion de données et les facteurs critiques qui ont permis de réussir à mesurer les changements.

Intervenants : Veena Yamini Annadanam; John Alex, Equitas

Étude de cas n°2 :
Salon
Marocain

Étude de cas n°3: Une approche de méthodologie mixte pour l'évaluation des résultats pour les femmes en Jordanie

Cette étude de cas porte sur une étude récente menée par Women's World Banking (WWB), en collaboration avec Microfund for Women (MfW), sur les résultats pour les femmes en Jordanie. L'étude a évalué un produit innovant de MfW: une assurance-maladie (appelée "Caregiver"), proposée conjointement avec des produits de crédit. Dans cette séance, WWB et MfW discuteront comment ont-ils analysé des données existantes sur les clients, complétées par une recherche qualitative, afin d'évaluer les résultats et les expériences des clients. Les intervenants expliqueront les conclusions de l'étude, ainsi que les avantages et les défis de cette méthodologie pour l'étude des résultats au niveau du client.

Intervenants : Kathryn Glynn-Broderick, Women's World Banking; Bdour Al-Hyari, Microfund for Women, Jordanie

Étude de cas n°3 :
Restaurant
Marocain

16h30-17h00

Cérémonie de clôture

Coliseum

Intervenant : Jurgen Hammer, Grameen Credit Agricole Foundation et Membre du CA de la SPTF

Lundi 2 juin : après-réunions

Toutes les réunions se tiendront à l'hôtel [Mogador Palace Agdal](#). Le nom de la salle est précisé dans la colonne « Lieu. »

| Horaire | Séance | Lieu |
|--|--|-----------------|
| Rendez-vous dans le hall d'entrée à 09 :00 | <p>Visites de terrain dans les bureaux locaux d'IMF marocaines pour observer les applications pratiques de la gestion de la performance sociale</p> <p>Chaque participant paie 25 \$US pour couvrir les frais de l'IMF qui nous accueille. Les frais sont non remboursables et seront réglés lors de l'inscription en ligne. Présentation de la journée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunion d'information et discussion avec les cadres de direction sur l'IMF et ses travaux avec les Normes Universelles de GPS et le SPI4 (étapes, analyse, résultats, planification). • Visite d'agence – discussion avec les gestionnaires de l'agence et les agents de prêts sur les Normes Universelles et la mise en œuvre de la GPS. • Une visite aux clients : pour assister à la réunion d'un groupe de clients, parler à des clients de ce groupe et à des clients individuels. • Entrevues avec le personnel de terrain. • Bilan avec la direction régionale/la direction de l'agence. | Hall de l'hôtel |

Vendredi 3 juin : après-réunions

Toutes les réunions se tiendront à l'hôtel [Mogador Palace Agdal](#). Le nom de la salle est précisé dans la colonne « Lieu. »

| Horaire | Séance | Lieu |
|------------------|---|----------------|
| Toute la journée | Réunion du CA de la SPTF. Séance privée. | Salon Marocain |