



Keeping clients first
in microfinance



Collaboration autour de la GPS et actualisation des normes de GPS et de protection des clients Août 2016

Parmi les aboutissements les plus importants du secteur de l'inclusion financière, on compte aujourd'hui les avancées vers une Gestion solide de la Performance Sociale (GPS)— une façon systématique de diriger une organisation en plaçant au centre des préoccupations les intérêts des clients. De nombreux acteurs ont collaboré depuis 2005 pour développer des outils et approches utiles pour la GPS. Parmi ces acteurs, la [Smart Campaign](#) a élaboré [les normes de certification pour la protection des clients](#)), la [« Social Performance Task Force »](#) a élaboré les [Normes Universelles de gestion de la performance sociale](#)) et CERISE a développé [l'outil d'audit social SPI4](#).

À la mi-2016, les Principes de Protection des Clients de la Smart Campaign et les Normes Universelles de la Social Performance Task Force ont été mis à jour. Cette révision a été rendue possible par la collaboration d'un grand nombre d'acteurs de l'inclusion financière. En conséquence, CERISE a révisé le SPI4 en incorporant, mot pour mot, les nouvelles versions de ces deux ensembles de normes. Les trois organisations utilisent donc maintenant ces nouvelles normes.

La SPTF, la Smart Campaign, et CERISE se sont engagés à travailler ensemble à la fois sur le contenu et l'agenda de développement de leurs outils. Comme précédemment, les normes de protection des clients seront systématiquement intégrées dans le cadre plus large des normes universelles de la SPTF— et ces deux ensembles de normes formeront la base de l'outil d'audit social SPI4 de CERISE.

Nos trois organisations sont fières de collaborer pour faire progresser les performances sociales du secteur de la finance inclusive. Nous pensons que le succès de ces approches dépend en grande partie de la mise à disposition coordonnée d'outils utiles et pragmatiques, faciles à comprendre et complémentaires sans être redondants. Nous sommes par ailleurs engagés à poursuivre la collaboration globale qui permet cette avancée notable de la gestion de la performance sociale. Comme les éditions précédentes, les prochaines actualisations des normes de protection des clients et des normes universelles de GPS, planifiées pour fin 2019, reflèteront les suggestions et les idées de la communauté toujours croissante des praticiens.

Au nom de tous les collaborateurs de la Smart Campaign, de la SPTF et de CERISE, nous espérons que la nouvelle édition de notre gamme intégrée d'outils et d'approches vous guidera efficacement dans votre travail.

Isabelle Barres
Director, Smart Campaign

Laura Foose
Executive Director, SPTF

Cécile Lapenu
Executive Director, CERISE