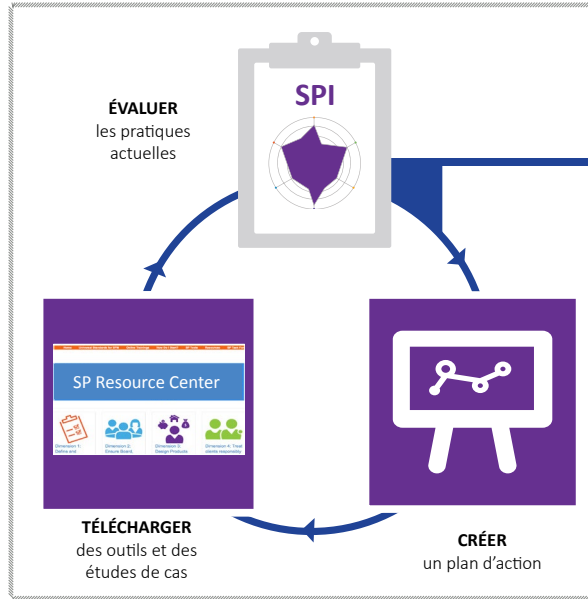


APPRENDRE



AMÉLIORER



PUBLIER LES RÉSULTATS



Les Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale sont un guide complet des meilleures pratiques créées par, et pour, les acteurs de la microfinance, en tant que ressources pour aider les fournisseurs de services financiers (FSF) à atteindre leurs objectifs sociaux. Les Normes Universelles peuvent unifier le secteur dans une approche commune de la gestion de la performance sociale, et peuvent améliorer sa réputation de responsabilité dans la fourniture de services financiers.

Les indicateurs servant à évaluer les pratiques essentielles dans les Normes Universelles sont intégrés dans l'outil SPI de CERISE et dans la publication des résultats de MIX. Ils sont également alignés sur les initiatives du secteur, y compris Smart Campaign. Cela permet de mettre en commun la collecte de données, et donc d'améliorer l'efficacité. De fait, les parties prenantes peuvent consacrer davantage de temps à évaluer les données, plutôt qu'à les collecter.

L'outil d'audit social de CERISE (le SPI4) est un outil d'évaluation de la performance sociale qui permet d'évaluer la mise en œuvre des Normes Universelles. <http://www.cerise-spi4.org/francais/>

Le centre de ressources de PS est une bibliothèque gratuite en ligne des ressources qui se sont avérées les plus utiles et les plus pertinentes pour les FSF dans la mise en œuvre des Normes Universelles. Les ressources comprennent des lignes directrices, des outils, des modèles, et des études de cas transmises par de vrais FSF qui ont mis en place de bonnes pratiques. www.sptf.info/resources/resource-center

Le guide de mise en œuvre des Normes Universelles propose des orientations détaillées aux FSF sur la façon de mettre en œuvre les pratiques indiquées dans les Normes Universelles. <http://sptf.info/universal-standards-for-spm/the-implementation-guide>

Possibilités de publication des résultats : les FSF qui utilisent le SPI4 devraient transmettre leurs résultats à CERISE qui les inclura dans sa base de données confidentielle. CERISE utilise ces informations pour développer des critères de référence régionaux et mondiaux, puis les partage avec le secteur. Le SPI4 génère une gamme de rapports pour les FSF qui peuvent les utiliser pour transmettre leurs résultats en interne et en externe. Les FSF peuvent publier leurs résultats auprès de leurs autorités de réglementation, de leurs réseaux, et de leurs investisseurs (option SPI4 ALINUS). Ils peuvent aussi chercher à faire valider leurs résultats de façon externe et indépendante grâce à une [notation sociale](#).

“La SPTF a incité un grand nombre de personnes différentes et d'initiatives à se rassembler pour créer les Normes Universelles. Maintenant, nous sommes tous unis dans un même effort pour promouvoir un ensemble unique de normes pour la finance inclusive et responsable.”

Jürgen Hammer
Gameen Crédit Agricole Foundation



1. Définir et Suivre les Objectifs Sociaux

STANDARDS:

- A.** Le prestataire possède une stratégie pour atteindre ses objectifs sociaux.
- B.** Le prestataire collecte et partage des données des clients fiables, spécifiques à ses objectifs sociaux.



2. S'assurer de L'engagement du Conseil D'administration, de la Direction, et du Personnel en Faveur des Objectifs Sociaux

STANDARDS:

- A.** Les membres du conseil d'administration tiennent le prestataire responsable de la mission et des objectifs sociaux.
- B.** La direction supervise la mise en place de la stratégie du prestataire pour réaliser ses objectifs sociaux.
- C.** Le recrutement et l'évaluation des employés se basent sur des critères de performance à la fois sociaux et financiers.



3. Concevoir des Produits, Services et Canaux de Distribution Qui Répondent Aux Besoins et Préférences des Clients

STANDARDS:

- A.** Le prestataire comprend les besoins et préférences des différents types de clients.
- B.** Les produits, services, et canaux de distribution du prestataire sont conçus pour profiter aux clients, en lien avec ses objectifs sociaux.



4. Traitement Responsable des Clients

STANDARDS:

- A.** Prévention du surendettement.
- B.** Transparence.
- C.** Traitement équitable et respectueux des clients
- D.** Confidentialité des données des clients.
- E.** Mécanismes de résolution des plaintes



5. Traiter les Employés de Manière Responsable

STANDARDS:

- A.** Le prestataire obéit à une politique de ressources humaines écrite qui protège les employés et crée un environnement de travail motivant.
- B.** Le prestataire informe tous les employés des modalités de leur emploi et fournit des formations pour toutes les fonctions professionnelles essentielles.
- C.** Le prestataire suit la satisfaction et le taux de rotation du personnel.



6. Equilibrer Performances Financière et Sociale

STANDARDS:

- A.** Le prestataire définit et surveille son taux de croissance afin de promouvoir à la fois sa pérennité financière et ses objectifs sociaux.
- B.** Les investisseurs en capital, les prêteurs, le conseil d'administration et la direction sont en phase avec les objectifs sociaux du prestataire, et mettent en place une structure financière appropriée en termes de combinaison de ressources, de modalités et de rendements souhaités.
- C.** Tarification responsable.
- D.** Le prestataire offre à ses cadres de direction un niveau de rémunération adapté à ses objectifs sociaux.