

Ce qu'est la GPS, les Bénéfices potentiels à tirer de la GPS ? Comment démarrer ? Par Mme GUEYE Aïda, Consultant en Finance Inclusive

Dans un contexte de crise mondiale, la finance responsable et inclusive est une des solutions pour l'amélioration de la diversité, de la qualité et de la disponibilité des services financiers aux populations mal desservies et celles financièrement exclues. La Performance Sociale, qui est un des éléments essentiels de la finance inclusive, est la mise en pratique effective de la mission d'une institution, en accord avec des valeurs sociales reconnues. La Gestion de la Performance Sociale est le processus de mise en œuvre de la mission en pratique impliquant la mise en place d'objectifs sociaux, la mesure des performances sociales et l'utilisation des informations collectées pour améliorer la pratique. Le schéma suivant illustre le concept :



Qu'est-ce qu'une gestion de la performance sociale équilibrée?



La GPS est un ensemble de pratiques de gestion qui créent une organisation pérenne, centrée sur le client. Son but est d'améliorer le bien-être des clients. Les décisions de gestion sont axées sur la réalisation effective de ce but. Le client est au centre des décisions prises au niveau stratégique et opérationnel.

Une approche équilibrée permet à l'institution de poursuivre des objectifs financiers tout en bénéficiant aux clients. Il s'agit notamment de fixer des objectifs clairs pour la performance sociale, d'intégrer ces objectifs dans le plan d'affaires, de former les employés en performance sociale et créer des structures incitatives positives pour promouvoir les changements sociaux.

Les avantages potentiels d'une bonne gestion de la performance sociale : Avec une forte GPS, les institutions ont plus de chances d'atteindre leurs objectifs sociaux :

- Meilleure fidélisation des clients
- Moins de défauts de paiement
- Moins de risque de surendettement des clients
- Meilleure réputation
- Moins de rotation du personnel
- Meilleures données (y comprises celles fournies grâce à la GPS) pour prendre des décisions
- Meilleure Utilisation des produits et services par les clients
- Meilleurs changements dans la vie des clients

Démarche à suivre pour démarrer la GPS

Il n'existe pas de démarche unique pour la mise en place d'un système de GPS performant car chaque organisation a son histoire et les moyens qui lui sont propres. Néanmoins, 3 éléments doivent inévitablement être pris en compte :

- **La mission** : elle doit être unique, brève, claire et explicite. Elle doit contenir 3 piliers dont la **cible** visée par le fournisseur de services, **les produits et services** offerts à cette cible et les **changements attendus ou bénéfiques** que peuvent tirer les clients qui utilisent ces produits et services
- **Les objectifs sociaux SMART** (Spécifiques, Mesurables, Acceptables, Réalisable et Temporellement définis) qui vont permettre de traduire chacun des piliers de la mission en pratique
- **La stratégie et la politique d'intervention** définies pour la mise en œuvre des objectifs sociaux à travers les systèmes et opérations : Gouvernance, planification stratégique, SIG, Gestion des RH, gestion des risques, audit interne, etc.

En résumé, l'équilibre entre la gestion de la performance financière et de la gestion de la performance sociale conduit à l'amélioration de la performance globale des systèmes financiers indispensable pour une meilleure inclusion financière.