



Foire aux questions – Fermeture de la Smart Campaign et nouveaux rôles pour SPTF et CERISE

Qui assurera la continuité des normes de protection des clients ?

La SPTF maintiendra les normes de protection des clients au sein des [Normes Universelles de GPS](#). La Dimension 4 des Normes Universelles, intitulée « Traiter les clients de manière responsable », a toujours contenu toutes les normes de protection des clients de la Smart Campaign et est au cœur de notre travail. Les membres de la SPTF ont été des contributeurs importants aux normes de protection des clients et continueront de l'être à l'avenir. Au fil du temps, la SPTF et CERISE piloteront l'évolution de ce contenu de protection des clients. Lorsque des révisions seront nécessaires, nous continuerons d'utiliser notre processus de normalisation hautement collaboratif, en consultant un large éventail d'experts de l'industrie et en testant de nouvelles normes sur le terrain.

SPTF, CERISE et Smart ont partagé du personnel et des consultants au fil des ans, nous avons collaboré étroitement sur les normes et le développement d'outils, et nous avons tenu des réunions hebdomadaires au cours des deux dernières années. La contribution de la Smart Campaign à l'industrie ne peut être reproduite, mais la SPTF et CERISE sont bien positionnés pour reprendre le flambeau de la protection des clients et le faire progresser.

Qui soutiendra les évaluations de la protection des clients ?

Les PSF et les investisseurs tirent une valeur significative des évaluations. Bien que l'évaluation de la protection des clients en tant que produit de marque « Smart Campaign » n'existera plus, les PSF peuvent utiliser l'outil [SPI en ligne de CERISE \(la version numérique de SPI4 et ALINUS\)](#) dans le même but. SPI4 a toujours été entièrement aligné sur les normes de protection des clients et fournit un tableau de bord de protection des clients pour identifier les lacunes et cibler les moyens d'améliorer les pratiques. Nous encourageons tous ceux qui ont effectué une évaluation de la protection des clients par le passé à télécharger leurs audits dans [SPI en ligne](#) pour comparer leurs résultats avec ceux de leurs pairs (benchmarks) et obtenir une nouvelle perspective sur ces résultats ([contactez CERISE](#) directement si vous avez des questions).

Les experts en évaluation de la protection des clients incluent des agences de notation, des auditeurs qualifiés SPI4 et des experts précédemment formés par la Smart Campaign. Dans l'immédiat, ces experts peuvent toujours évaluer les pratiques de protection des clients d'un PSF à l'aide du questionnaire « Getting Started » existant. La SPTF et CERISE continueront d'élaborer des plans pour les futurs outils et processus d'évaluation.

De même, une notation sociale fournit une validation externe de la pratique et une note qui indique les progrès vers une gestion de la performance sociale exceptionnelle. Les agences de notation spécialisées en microfinance intègrent déjà les principes de protection des clients dans leurs méthodologies de notation sociale. Les Facilités pour une Finance Inclusive et Responsable (RIFF) gérées par la SPTF continueront d'offrir un cofinancement pour les évaluations SPI4, les évaluations sociales et les évaluations de la protection des clients.

Qui maintiendra la certification de protection des clients ?

[La certification de la protection des clients](#) dans sa forme actuelle [prendra fin](#). Pour que la certification internationale réussisse, un organisme d'accréditation indépendant doit définir les normes de certification, puis accréditer, auditer et superviser un ensemble d'organismes de certification (par exemple, les agences de notation) pour effectuer des missions de certification. Ni SPTF ni CERISE ne sont structurés comme un organisme d'accréditation.

Cependant, compte tenu de la demande d'évaluations de la protection des clients, les agences de notation continueront à proposer des produits répondant à cet objectif. Nos récentes conversations avec les agences de notation accréditées par la Smart Campaign indiquent qu'elles se sont engagées à fournir des produits d'évaluation de la protection des clients et sont ravies d'apporter des options plus flexibles sur le marché. La SPTF a à cœur d'accompagner les agences de notation dans cette transition. Nous voulons également aider à communiquer ces nouvelles options sur le marché et nous assurer que tous les produits restent alignés sur les Normes Universelles de la GPS. En collaboration avec les agences de notation, nous nous efforcerons de garantir que les PSF, les investisseurs et les régulateurs disposent des données dont ils ont besoin pour comprendre les performances des institutions individuelles en matière de protection des clients et de performance sociale.

Qu'est-ce que cela signifie pour les évaluateurs et les formateurs accrédités « Smart » ?

De nombreux évaluateurs et formateurs accrédités ont passé des années à développer leur expertise en matière de protection des clients. Cette expertise sera toujours aussi pertinente et nécessaire ! Les normes de protection des clients ne changent pas pour le moment (voir la section *Qui assurera la continuité des normes de protection des clients ?*). Par conséquent, la clôture de la Smart Campaign ne diminue en rien les compétences ou la pertinence des experts qui ont été formés à ces normes.

Cependant, étant donné que la « marque » Smart ne sera plus utilisée, ces experts ne porteront plus le label « accrédités Smart ». La SPTF invite tous les évaluateurs et formateurs précédemment accrédités qui ne l'ont pas encore fait à rejoindre la [base de données d'Assistance Technique de la SPTF](#). Ici, les experts pourront identifier leurs formations et qualifications antérieures en matière de protection des clients.

La SPTF et CERISE travaillent également sur un plan visant à entretenir en continu une communauté de pratique pour les experts en protection des clients et en GPS. Pour les experts en protection des clients en particulier, nous voulons offrir une formation sur des sujets de protection des clients, promouvoir la discussion sur les développements du secteur et solliciter des commentaires sur les normes de protection des clients à mesure qu'elles évolueront avec le temps.

Qu'est-ce que cela signifie pour les outils et les ressources « Smart » ?

La SPTF et CERISE maintiendront la vaste bibliothèque de ressources de la Smart Campaign (guides, modèles, études de cas, etc.) dans le [Centre de ressources de la SPTF](#). Bien que nous ayons déjà plusieurs de ces ressources sur notre site web, notre centre de ressources offrira bientôt une meilleure expérience utilisateur et de nouvelles fonctionnalités qui vous permettront de trouver plus facilement les ressources dont vous avez besoin. Restez à l'écoute pour plus d'informations à ce sujet et rejoignez la liste de diffusion de la SPTF afin de recevoir les futures mises à jour. Les réseaux sociaux sont un autre excellent moyen de suivre les événements et les publications. Twitter: [SPTF Twitter](#) et [CERISE Twitter](#) et LinkedIn: [SPTF LinkedIn](#) et [CERISE LinkedIn](#).