

## Les Normes Universels de Gestion de 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 institutions financières à atteindre leurs objectifs sociaux. Les standards universels peuvent unifier le secteur dans une approche commune de la gestion de performance sociale, et peuvent améliorer sa réputation de responsabilité dans la fourniture de services financiers aux personnes.

“ 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**, *Grameen Crédit Agricole Foundation*





## 1. Définir et Suivre les Objectifs Sociaux



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



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



## 4. Traitement Responsable des Clients



## 5. Traiter les Employés de Manière Responsable



## 6. Equilibrer Performances Financière et Sociale

### 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.

### 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.

### 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.

### 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

### 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.

### 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.