

GUIDE DE NOTATION SOCIALE



Guide de notation sociale

Volume 2 : Le Guide de notation sociale

Publié par : **The Rating Initiative** © 2013

Le Guide de notation est préparé par : Heather Clark avec Frances Sinha

Coordination : Laura Foose

Photo couverture : Vo Anh Kiet “Against the Wind” © 2009



Préface

Les notations sociales représentent un outil remarquable pour aider les institutions financières qui sont au service des personnes démunies et à faibles revenus à améliorer leurs opérations et leur accès au capital. Ceci est fait moyennant l'augmentation de la transparence, la suggestion de domaines d'amélioration et en montrant aux investisseurs la manière dont les institutions remplissent leur mission sociale et accomplissent des objectifs sociaux conformément à des valeurs socialement approuvées.

Grâce à notre expérience, aussi bien comme avides utilisateurs de notations que défenseurs d'une plus grande transparence et d'une responsabilité au sein de l'industrie de la microfinance, nous considérons le Guide de notation sociale comme une contribution pertinente et importante à ce domaine.

Nous rappelons les événements quelques années auparavant quand les institutions financières semblaient ne présenter aucune limite à leur croissance. Poussées par la vitalité du marché, uniquement les institutions financières les plus responsables se sont alors souciées des valeurs sociales, en tenant compte des clients, du personnel et de la communauté. Quand nous analysons aujourd'hui les institutions socialement plus responsables, nous observons qu'elles ont subi les difficultés de la crise mais se sont récupérées relativement plus vite que d'autres.

Les notations sociales offrent les moyens aux institutions financières d'améliorer leur propre performance sociale et aux investisseurs les moyens de comprendre les politiques et les pratiques d'institutions financières qui promeuvent des valeurs sociales. Lesdites institutions peuvent être des institutions de microfinance ou des institutions financières officielles consacrées à cautionner la responsabilité sociale auprès des clients, du personnel, de la communauté et de l'environnement.

La notation sociale, à titre de notation indépendante, est un outil remarquable pour une institution financière étant donné qu'elle détermine si l'institution financière possède les systèmes pertinents pour accomplir sa mission sociale, propose des domaines à améliorer et établit le niveau de performance de ladite institution au sein du secteur.

Les notations sociales sont aussi utiles aux investisseurs car elles renforcent leurs décisions et encouragent la transparence au sein du secteur, des valeurs fondamentales en vue d'assurer le flux de capital en faveur d'entreprises citoyennes solides et estimées dans toute société. Comme une bonne pratique de gouvernance, nous considérons que les investisseurs en microfinance "à double objectif" devraient utiliser les notations sociales aux fins de disposer d'une opinion indépendante dans leur processus de prise de décision d'investissements. Les notations sociales augmentent l'efficacité du processus d'investissement en fournissant les informations objectives concernant le profil de risque de performance sociale de récepteurs de fonds potentiels. De même, elles prêtent le remarquable service d'étalonner la performance sociale et opérationnelle d'institutions financières aux effets d'une comparaison entre institutions.

Nous encourageons aussi bien les institutions financières que les investisseurs à se servir du présent guide à titre de ressource pour leurs prises de décisions.

Nous désirons remercier le travail engagé des agences de notation spécialisées qui ont apporté du contenu, de l'énergie, de l'expérience et du temps à l'élaboration de ce guide qui est présenté aujourd'hui : M-CRIL,

MicroFinanza Rating, MicroRate, et Planet Rating. Nous tenons à remercier tout particulièrement Laura Foose de la Social Performance Task Force (SPTF) qui s'est chargée de la liaison communautaire.

Frank DeGiovanni
Directeur, Unité d'actifs financiers
Ford Foundation

Hans Ramm
Conseiller Senior en Politique de développement du secteur financier
Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC)

Introduction

Les agences de notation de microfinance ont développé originellement la méthodologie de notation sociale en vue de répondre aux soucis des institutions de microfinance (IMF) de pousser plus loin les évaluations financières. Actuellement, les notations sociales sont réputées pour un outil remarquable par toute sorte d'institutions financières, ainsi que par les IMF et les investisseurs. Les institutions financières (IF) éprouvent le plus grand intérêt à évaluer leur performance sociale et à prouver publiquement l'accomplissement de leurs objectifs sociaux. Les investisseurs considèrent les notations sociales comme une bonne pratique de gouvernance. Ils montrent un intérêt croissant en ce qui concerne la performance sociale de l'institution financière, les retours sociaux et la capacité d'accomplir le double objectif.

La notation sociale analyse la performance sociale d'une institution financière. Le présent guide décrit les éléments clés des notations sociales et leur processus d'élaboration. Il aborde les utilisations et les avantages des notations sociales, les synergies avec la notation institutionnelle de microfinance (MIR¹, pour le sigle en anglais) et quelle est la conformité des notations sociales avec d'autres initiatives de l'industrie.

Malgré quelques différences dans les approches et le contenu des agences de notation spécialisées, le présent guide est axé sur les caractéristiques communes.

La méthodologie de la notation sociale a évolué au cours des cinq dernières années. À partir de leur expérience en notation sociale, les agences de notation spécialisées ont contribué à des initiatives remarquables aux fins d'établir des normes en notation sociale, en revêtant ainsi l'industrie de cohérence. Lesdites initiatives comprennent les Normes universelles pour la gestion de la performance sociale [*Universal Standards of Social Performance Management* (Universal Standards)], Principes de protection des clients de la Smart Campaign [*Smart Campaign's Client Protection Principles* (CPP)], l'Indice de Passage du Seuil de Pauvreté [*Progress out of Poverty Index* (PPI)], Truelift ainsi que les Principes pour les Investisseurs en Finance Inclusive [*Principles for Investors in Inclusive Finance* (PIIF)]. La demande mondiale de notations par des IMF et des investisseurs s'est progressivement accrue tout au long des cinq dernières années. De 2008 à 2013, il a été entrepris un total de 416 notations sociales.²

Le Guide de notation sociale est un complément au Guide de notation institutionnelle de microfinance (MIR). Les guides proviennent de la 'Rating Initiative' avec des contributions d'évaluateurs experts en microfinance (M-CRIL, MicroRate, MicroFinanza Rating et Planet Rating), utilisateurs de notations, ainsi que du Social Performance Task Force (SPTF).

La Rating Initiative a été lancée par ADA en collaboration avec le Gouvernement du Luxembourg, la Microfinance Initiative Liechtenstein, la Direction du développement et de la coopération (DDC) [*Swiss Agency for Development and Cooperation* (SDC)], Oxfam Novib, le Oesterreichische Entwicklungsbank (OeEB), ICCO, la Principauté de Monaco, la Ford Foundation et Blue Orchard. Les préparations du Guide de notation en microfinance et du présent Guide de notation sociale ont bénéficié des fonds de la DDC sous le volet Investors' Awareness de la Rating Initiative.

¹ La notation institutionnelle en microfinance. Octobre 2012. Guide de notation Volume 1. The Rating Initiative.

² Nombre de notations sociales entreprises jusqu'en septembre, 2013. Notations de M-CRIL de 2011 à septembre, 2013

Table des matières

PRÉFACE	3
INTRODUCTION	5
LA NOTATION SOCIALE	7
QU'EST-CE QU'UNE NOTATION SOCIALE?.....	7
<i>Contexte du pays</i>	8
<i>Gestion de la performance sociale</i>	8
<i>Responsabilité sociale</i>	9
<i>Profondeur de couverture</i>	10
<i>Qualité de services</i>	11
<i>Conclusions</i>	13
EN QUOI CONSISTE LE PROCESSUS DE NOTATIONS ?.....	13
COMPARAISON DE RÉSULTATS D'AGENCES DE NOTATION : COMMENT EST-ELLE FAITE ?.....	14
FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ'S) ?	16
QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA NOTATION SOCIALE ?.....	16
<i>Pour les IMF</i>	16
<i>Pour les DFI et les MIV</i>	16
QUELS SONT LES DIFFÉRENCES ENTRE UNE NOTATION SOCIALE ET LA NOTATION INSTITUTIONNELLE DE MICROFINANCE ?.....	16
QUELLES SONT LES SYNERGIES ENTRE LA NOTATION SOCIALE ET LA NOTATION INSTITUTIONNELLE EN MICROFINANCE (MIR) ?	17
EST-CE QUE LA NOTATION SOCIALE INCLUE LES NORMES UNIVERSELLES ?	17
QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UNE NOTATION SOCIALE ET UNE NOTATION DE PERFORMANCE SOCIALE ?	19
EST-CE QUE LA NOTATION SOCIALE COUVRE LES PRINCIPES DE PROTECTION DES CLIENTS DE LA SMART CAMPAIGN ?.....	19
QUELLE EST LA CONFORMITÉ DES NOTATIONS SOCIALES AVEC LES PRINCIPES POUR INVESTISSEURS EN FINANCE INCLUSIVE (PIIF) ?.....	20
COMMENT MAINTIENNENT LES AGENCES DE NOTATION L'OBJECTIVITÉ ET L'INDÉPENDANCE DE LEURS NOTATIONS ?..	21
GLOSSAIRE	22

La notation sociale

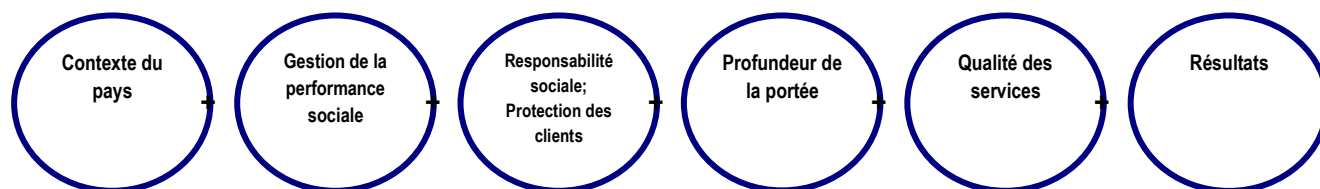
Qu'est-ce qu'une notation sociale ?

Une notation sociale est une opinion experte concernant la performance sociale d'une institution financière, ainsi que la probabilité d'accomplir ses objectifs sociaux conformément à des valeurs sociales acceptées.

L'expression valeurs sociales comprend un accès progressivement durable aux services financiers de la part des populations les plus démunies et marginalisées, en améliorant la qualité et la pertinence des services, en offrant des avantages aux clients, et en mettant en œuvre des mesures solides de protection des clients. Les valeurs sociales comprennent de même la responsabilité vis à vis du personnel, de la communauté et de l'environnement. Lesdites valeurs reflètent le consensus du Social Performance Task Force concernant la performance sociale comme un engagement stratégique de l'institution financière.

Il y a lieu de mener une notation sociale pour tout type d'institution financière –réglementée et non réglementée-, de grande ou de petite taille, des institutions de microfinance spécialisées et des institutions financières munies d'un petit portefeuille de microfinance. La notation sociale s'avère utile pour toute sorte d'intermédiaires financiers étant donné qu'elle couvre des aspects clés de la portée du marché, de la qualité des services, de la protection des clients et de la responsabilité envers le personnel.

Les notations sociales analysent le contexte du pays, la gestion de la performance sociale, la responsabilité sociale, la profondeur de la portée, la qualité des services et les résultats.



Les quatre agences de notation spécialisées analysent les six éléments susmentionnés aux effets de fournir la base pour l'opinion de la notation sociale. Chaque agence de notation experte utilise sa propre structure d'élaboration de rapports avec quelques variations en application des données et des méthodes pour évaluer des données niveau client.

Contexte du pays

Paramètres de notation	Analyse effectuée par les évaluateurs
<ul style="list-style-type: none">➤ Environnement socio-économique➤ Réglementation du secteur de la microfinance➤ Acteurs et offres du secteur de la microfinance	Documents comme le Rapport sur le développement humain. Statistiques par pays de la Banque Mondiale (BM), Global Findex, la réglementation pour la microfinance ; les données par pays sur les IF

Éléments clés aux fins de l'analyse du contexte des pays

La potentialité de la performance sociale d'une IF est soumise à l'environnement socio-économique du pays. La notation sociale se base sur les données socio-économiques nationales et régionales aux fins de l'analyse du développement du pays, des seuils de pauvreté, ainsi que d'autres indicateurs de développement importants pour le marché cible de la microfinance. Étant donné la publication de nouvelles données (Banque Mondiale, Global Findex), la notation sociale est aussi en mesure d'analyser des questions nationales liées à l'exclusion financière. Les données du pays concernant les institutions financières, la portée, la concurrence, la réglementation et les initiatives sectorielles offrent une référence aux fins d'étalonner une IF, ainsi qu'aux fins de mieux comprendre des aspects et des défis locaux.

Gestion de la performance sociale

Paramètres de notation	Diligence due par les évaluateurs
<ul style="list-style-type: none">➤ Définition et contrôle des objectifs sociaux➤ Engagement du Conseil, des Cadres et du personnel avec les objectifs sociaux	Entretiens avec les administrateurs, les actionnaires, les membres de l'équipe de Direction et le personnel de terrain Documents comme le Business Plan, les procès-verbaux du Conseil, les manuels opérationnels, les rapports de Systèmes d'information de gestion (MIS, pour le sigle en anglais) et toute documentation de sondages client/autre enquête, manuel RH

Éléments clés aux effets de l'analyse de la gestion de la performance sociale

La condition pour la performance sociale est qu'une institution à double objectif est tenue de mener une stratégie et des systèmes expressément définis en vue de mettre en œuvre sa mission sociale. L'analyse de la gestion de la performance sociale représente un élément clé de la notation sociale. La Gestion de la performance sociale effective (GPS) consiste en un processus continu en vue de traduire la mission et les valeurs en pratiques, y compris :

- Effectuer une correcte analyse des défis sociaux dans le domaine des opérations afin de définir les objectifs sociaux importants.
- Établir des objectifs sociaux clairs et créer une stratégie précise en vue de les accomplir.

- Contrôler et évaluer le progrès dans le but d'atteindre lesdits objectifs sociaux et
- Utiliser les informations pour améliorer la performance d'organisation générale

L'analyse de la notation sociale de la GPS a évolué au cours des dernières années jusqu'à inclure une compréhension claire des bonnes pratiques intégrant la performance sociale à la gouvernance, la gestion et les opérations sur le terrain. Les objectifs sociaux conformément aux valeurs sociales acceptées sont accomplis moyennant une conception qui met en avant les étapes menant aux résultats attendus. Ladite conception exige :

- Une clarté dans la définition et la communication des objectifs et des valeurs sociales importantes pour la mission de l'IF;
- Un Conseil assumant la responsabilité fiduciaire aux fins d'équilibrer l'accomplissement institutionnel des objectifs financiers et sociaux ainsi que la conformité avec les valeurs sociales;
- Un plan stratégique formalisant et intégrant les objectifs sociaux et des cibles mesurables;
- Un plan stratégique étayé par un contrôle solide et un système de rapport; et,
- Une formation, une évaluation et des systèmes d'incitation soutenant les objectifs sociaux et une culture de l'engagement.

Responsabilité sociale

Paramètres de notation	Diligence due par les évaluateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Protection du client: conformité avec principes de protection du client, ainsi qu'avec la réglementation du pays ou le code de conduite ➤ Responsabilité auprès du personnel des politiques de RH écrites protégeant les employés, leur offrant un salaire digne, créant un environnement de travail de soutien et assurant des politiques et des pratiques non discriminatoires. ➤ Services à la Communauté, Protection de l'environnement : analyse de méthodes utilisées par l'IF en vue de minimiser son empreinte écologique ; de gérer le risque environnemental des activités financées et de contribuer au développement social des communautés où opère ladite IF. 	<p>Il est ajouté des questions liées à ces sujets aux débats tenus pour les entretiens de GPS avec le personnel de terrain et les clients. Pour une analyse approfondie, des groupes de discussion spécifiques et une enquête auprès des clients peuvent être réalisés.</p> <p>Des documents comme le Code d'éthique, des manuels de RH, des rapports de réclamations clients, des manuels d'opérations, des rapports internes d'audit ; ainsi que des politiques environnementales, des sondages de personnel, des sondages/étalonnages de salaires</p> <p>Examen de la documentation et des contrats avec les clients.</p>

Éléments clés aux fins de l'analyse de la responsabilité sociale

La responsabilité sociale –ou 'institutionnelle'– couvre la responsabilité envers les clients, le personnel et la communauté, ainsi que celle concernant l'environnement.

Au cœur de la responsabilité auprès des clients se situe l'évaluation de la protection des clients. La protection du client est un axe central pour le secteur de la microfinance visant à travailler avec des populations à faibles revenus, démunies ou plus fragilisées qui sont particulièrement à risque. L'évaluation établit si des mécanismes durables et efficaces sont mis en œuvre aux effets de prévenir un endettement excessif, assure des fixations de prix transparentes et justes, un traitement respectueux, le respect de la confidentialité des données et une réponse aux plaintes. Dans des pays où la réglementation comprend les domaines de la protection du client en microfinance où il est mis en œuvre un code de conduite pour le secteur de la microfinance, il est de même inclus dans la notation sociale la conformité avec lesdites dispositions.

La responsabilité auprès du personnel souligne l'importance du personnel dans la prestation de services. Les notations sociales déterminent si le personnel est respecté et traité avec dignité, avec justice et avec professionnalisme. La notation sociale analyse la satisfaction du personnel en utilisant tout sondage disponible ainsi que la réponse de l'institution, en ajoutant des entretiens additionnels avec le personnel; la rotation du personnel et les raisons de départ, le cas échéant; l'embauche de personnel intérimaire; la conformité avec les lois/normes du travail internationales et nationales (heures de travail, etc.); les niveaux de compensation et de prestations habituelles (comme les volets santé et pensions); et des mesures de sécurité (en cas de voyage, transferts monétaires ou travail en zone de risque). La notation sociale analyse une panoplie de politiques et de pratiques antidiscriminatoires, y compris l'égalité entre les sexes, un traitement juste de personnes handicapées, la religion et l'origine ethnique.

Il y a lieu d'inclure **les services à la communauté et les mesures de protection environnementale** au sein de la notation sociale s'il s'avère opportun, ou sur la demande des investisseurs, par exemple, comme une partie des rapports de Gouvernance environnementale, sociale et entrepreneuriale, ESG (pour le sigle en anglais [*Environmental, Social and Corporate Governance*]). Les services à la communauté peuvent inclure des services non financiers visant la communauté au sens plus large, au-delà des clients de la microfinance.

Profondeur de la portée

Paramètres	Diligence due par les évaluateurs
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Couverture de régions moins desservies, moins développées, y compris des zones rurales ➤ Portée auprès des clients sans accès formel préalable aux services financiers. ➤ Couverture de communautés vulnérables (ethniquement, religieusement vulnérables dans le contexte local) ➤ Représentation adéquate des femmes auprès de la clientèle. ➤ Couverture de clients démunis. ➤ Accessibilité aux services pour tous types de clients et activités (start-ups, entreprises informelles, entreprises formelles). 	<p>Documents : Information MIS pour la distribution et l'analyse du portefeuille ; rapports/sondages concernant les indicateurs du profil des clients, avec vérification de la qualité des données par des évaluateurs.</p> <p>Entretiens : avec le personnel et les cadres, y compris les succursales</p> <p>Optionnel : En absence de données de bonne qualité créés par l'IF, un échantillonnage des profils des clients fait partie de l'évaluation.</p>

Éléments clés aux fins de l'analyse de la profondeur de la portée

Les notations sociales utilisent des données disponibles de l'IF en vue d'analyser la portée au-delà du nombre global de clients. L'analyse du portefeuille aborde la taille des prêts et la composition de dépôts offerts par l'IF, le cas échéant. L'analyse est basée sur les rapports du MIS qui montrent la distribution de clients par sexe, par activité économique ou niveau socio-économique (si disponible) et par zone géographique rurale ou urbaine. Ladite segmentation peut refléter l'emplacement de la succursale plutôt que l'emplacement du foyer du client. L'analyse peut de même utiliser des détails concernant la distribution du portefeuille conformément au type d'entreprise financée. .

Quand l'IF dispose des données au niveau des clients d'une portée et d'une qualité adéquates, les notations sociales analysent des données de base aux fins de comparer la portée à des indicateurs de pauvreté locaux et régionaux. Il y a lieu d'analyser aussi lesdites données aux fins de l'évaluation d'autres indicateurs de qualité de vie, ainsi que de les comparer aux objectifs sociaux de l'IF pour la couverture. Quand l'IF ne dispose pas de données de qualité au niveau des clients, une enquête de terrain de clients de base représente un moyen optionnel de fournir des mesures directes de la profondeur de la portée.

L'enquête auprès des clients peut compléter les données disponibles de l'IF avec des données des clients concernant la pauvreté, l'exclusion financière, la vulnérabilité sociale, les entreprises financées ainsi que la protection et la satisfaction des clients. Ceci permet une analyse plus riche de la profondeur de la portée. L'enquête auprès des clients sert de même à démontrer le type de données remarquables pouvant être recueillies et communiquées. Il est important de reconnaître que si l'IF ne dispose pas de données de qualité au niveau des clients, il s'avère très difficile pour la notation sociale de tirer des conclusions fiables concernant la profondeur de la portée sans mener des enquêtes de terrain auprès des clients de base.

Le pourcentage d'institutions financières disposant d'une série de données solides et de systèmes de suivi est actuellement réduit. Cependant, les IF sont en train de développer progressivement des systèmes visant la collecte et l'analyse de données sur le profil des clients (y compris, par exemple, des données de l'Indice de de Passage du Seuil de Pauvreté) comme une partie de leur système de GPS. Jusqu'à présent, les méthodes pour le suivi des données sur le profil des clients sont limitées et utilisées fondamentalement par les IF axées sur la pauvreté. Une plus grande attention pour le suivi de ces données permettra de passer progressivement d'un effort de notation à une vérification de données (par exemple, la vérification de la portée des données, de la méthode de recueil et de saisie de données, des contrôles existants de la qualité des données, du type de rapports, et comment l'IF utilise l'ensemble de ces observations).

Qualité de services

Paramètres	Diligence due par les évaluateurs
<p>➤ Compréhension institutionnelle des besoins et des préférences de différents types de clients, soutenus par les observations tirées des statistiques de fidélisation de clients, des sondages de satisfaction client et comment les clients utilisent des produits et des services selon leurs caractéristiques (par</p>	<p>Documents : description de produits et de services, MIS, documentation transparente fournie aux clients; toute documentation/enquête remarquable disponible réalisée par l'IF, comme des sondages de satisfaction client, des études de marché, des contrôles de qualité ou des rapports internes d'audit. Il est ajouté des</p>

- exemple, hommes, femmes, revenus, type d'entreprises.)
- Éventail et type de produits et de services financiers (conformément aux limitations normatives) ; services non financiers et accès des clients à ces services
 - Conception de produits, de services et canaux de transmission de telle sorte qu'ils fournissent des avantages aux clients, en ligne avec les objectifs sociaux de l'institution.
 - Adéquation de produits, de services et de canaux et de modèles de transmission aux exigences des clients : par exemple, pertinence, procédures, garanties, plans de remboursement, montants, , coût pour le client
 - Contrôle de la fidélisation des clients et des raisons de départ
 - Compréhension de la satisfaction client (par exemple, expérience et valeur globales, pertinence d'accès aux services, suggestions pour l'amélioration de produits) par caractéristiques client.

questions liées à ces sujets aux **entretiens** avec des départements pertinents (marketing, études, opérations, MIS)

Il est optionnel d'inclure des questions importantes dans l'enquête réalisée comme une partie de l'évaluation de **groupes de discussion** avec le personnel de terrain et les clients.

Éléments clés aux fins de l'analyse de la qualité des services

Des enquêtes récentes, comprenant les livres de comptes et le 'Portefeuille des Pauvres', a permis une compréhension approfondie des diverses exigences et des segments du marché des ménages démunis et à faibles revenus. Comme réponse à ces conclusions, le secteur de la microfinance est en cours d'évolution dans le but d'offrir un éventail de services et de soutiens financiers aux fins de répondre à des demandes diversifiées de clients.

La notation sociale analyse la capacité de l'IF à développer et à adapter les offres de produits aux différents segments client, à leurs exigences et opportunités financières, ainsi qu'au retour d'expérience des clients.

La notation examine la capacité de l'IF à référencer la connaissance pertinente du marché et à prêter les services opportuns à un coût raisonnable. Ladite analyse inclut l'amplitude du recours des clients aux différents types de produits et de services.

Il est examiné la documentation importante des mécanismes de contrôle du retour d'expérience du client aux fins de la qualité, de la fréquence adéquate, et de l'utilisation de résultats par les cadres afin d'améliorer les produits et les services. Une notation reconnaît les contraintes légales pesant sur la capacité de l'IF à offrir directement certains services (comme ceux d'épargne, d'assurance) mais vise à chercher des moyens utiles à l'IF pour favoriser l'accès à ces services pour ses clients à travers les informations, les partenariats ou des liens. Il est aussi couvert et analysé d'une manière identique les services non financiers qu'une IF est en mesure de fournir à des clients ou des membres de leurs familles (aussi bien directement que par le biais de liens avec d'autres institutions).

La notation sociale dresse des rapports sur les résultats des IF et inclut généralement tout retour d'expérience supplémentaire provenant du personnel et des clients obtenu comme une partie des visites aux succursales et des entretiens. Une notation sociale avec une enquête auprès des clients comprend des questions concernant la satisfaction du client, la connaissance des conditions du produit et des retours d'expériences du client en vue de compléter la connaissance du marché préalable qu'une IF peut posséder.

Résultats

Paramètres	Analyse effectuée par les évaluateurs
<ul style="list-style-type: none">➤ Indicateurs du progrès des clients liés aux services de l'IF➤ Preuves de changements pour des clients avec des données et des méthodes raisonnablement solides.	<p>Documents et données du MIS offrant des informations remarquables (par exemple, la distribution de clients mûrs par taille du prêt et par montant des épargnes).</p> <p>Examen de documents : si l'IF a mené des études ou des sondages solides reprenant les indicateurs de résultats, ces documents sont examinés. Il y a lieu d'aborder l'utilisation par les clients des services et leurs changements au cours du temps. Des études de cas de clients –présentant des abandons et des échecs de clients ainsi que des histoires de succès– sont aussi des exemples inclus dans l'examen.</p>

Éléments clés aux fins de l'analyse de résultats

Les résultats des clients (ou des preuves de changement) sont importants pour plusieurs parties prenantes, notamment, pour les investisseurs sociaux et les IF. Les résultats sont difficiles à mesurer de façon convaincante, étant donné qu'on ne dispose pas vraiment de critères de référence normalisés en fonction du type de changement visé, des personnes ciblées, de la période de temps en question et des conséquences de facteurs précis. Ceci étant un défi, c'est sans doute un domaine que les IF ayant un objectif clair d'améliorer la situation socio-économique de leurs clients devraient aborder. Les rapports de notation sociale font état de la portée et la validité de données, d'études et de rapports importants liés aux résultats des clients.

La mesure des résultats est un domaine émergent. L'évaluation de l'impact a recours à des techniques de recherche et de statistique aux fins d'affecter un changement à une intervention au cours d'une période de temps limitée. Ceci est une option ; néanmoins, les IF sont en train d'introduire des méthodes moins onéreuses. Certaines de ces méthodes, parfois efficacement combinées, consistent en une analyse de la distribution du montant du prêt au cours du temps, l'analyse des dépôts d'épargne ou l'évolution des actifs au cours du temps, une enquête sur la sécurité alimentaire, un sondage sur l'évolution de la connaissance des clients relative à des sujets clés après des séances de formation ou conscientisation, ainsi que des études de cas client explorant les succès et les challenges. Lesdites méthodes exigent des contrôles de qualité, un échantillonnage raisonnablement représentatif, une analyse et des rapports solides. Une notation sociale peut inclure ladite vérification de qualité et n'est en mesure de communiquer des données liées aux résultats qu'après la vérification des informations.

En quoi consiste le processus de notation ?

Le processus pour une notation sociale ressemble à la Notation institutionnelle de Microfinance [*Microfinance Institutional Rating*], tel qu'il est décrit au Volume 1. L'opinion exprimée pour les deux types de notations découle d'une analyse approfondie et d'un examen structuré sur le terrain d'informations quantitatives et qualitatives liées à

la performance et aux caractéristiques de l'IF. Les informations sont recueillies à partir de sources adéquates, sont vérifiées et recoupées à différents niveaux pendant la visite, et sont finalement validées pour leur cohérence et fiabilité.

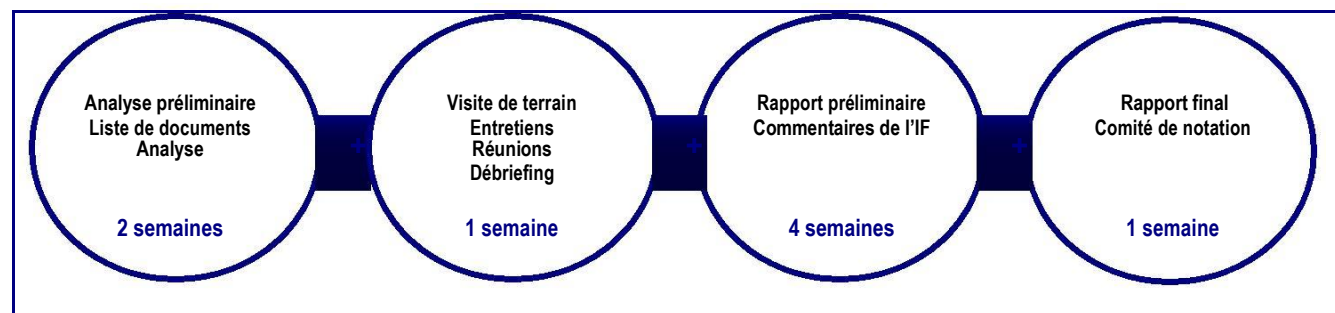
Les notations sociales sont réalisées par les analystes des agences de notation, possédant de l'expérience et des compétences en performance sociale. La visite de notation à l'IF est confiée à une équipe de deux analystes. Les documents sont récupérés de l'IF préalablement. Sur le terrain, l'équipe réalise les entretiens avec les membres du Conseil, les cadres moyens et supérieurs au siège, et les directeurs de succursales, le personnel de terrain et quelques clients au sein de certaines succursales choisies.

L'équipe examine les documents de Planification stratégique, les principaux manuels de politiques, les procès-verbaux récents du Conseil, ainsi que les documents relatifs aux produits et aux services. Les analystes examinent et recourent la portée et la qualité des données sociales au sein du MIS et sur d'autres rapports, en couvrant les informations concernant la portée auprès des clients, l'accès à différents produits et services, la fidélisation ou le départ de clients, la satisfaction et le retour d'expérience de clients, ainsi que le progrès du suivi au cours du temps.

La visite à l'IF occupe entre quatre et cinq jours de travail, en fonction de la taille de l'IF et la complexité de ses opérations. Les journées comprennent des visites à des succursales, des opérations sur le terrain et l'interaction avec les clients. En cas d'inclusion d'une enquête auprès des clients ou groupes de discussion, le temps est augmenté en moyenne de 3-4 jours. La visite à l'IF s'achève moyennant un débriefing des cadres supérieurs et des membres du Conseil.

Le travail de terrain est suivi par un projet de rapport qui est remis à l'IF en vue de commentaires. Le rapport est achevé par le Comité expert de notation de l'agence.





Délai de notation



Comparaison des notations d'agences de notation : Comment est-elle faite ?

Chacune des agences de notations expertes en microfinance utilise des échelles de notation sociale différentes. En guise de directrices générales de comparaison, les notations peuvent être établies en quatre niveaux de performance 1) « excellent », 2) « très bien ou bien », 3) « correct, moyen ou suffisant » et 4) entre faible et négatif, ce qui peut inclure des effets pervers.

Le tableau ci-dessous de comparabilité de notations permet une comparaison générale¹ des différentes notations des agences en vue de favoriser une compréhension commune pour ceux utilisant des évaluations dans leur travail.

Catégorie	Classification	Définition	M-CRIL	MicroFinanza Rating	MicroRate	Planet Rating
1	EXCELLENT	Performance sociale excellente et des pratiques financières responsables ; Haute probabilité d'accomplir la misión sociale	α+ α	AA+ AA AA - A+ A A-		5+, 5, 5- 4+, 4, 4-
2	BIEN	Bonne performance sociale et des pratiques financières responsables; Probabilité d'accomplir la misión sociale	α- b+	BB + BB BB -		3+, 3, 3-
3	SUFFISANT	Suffisante performance sociale et des pratiques responsables; Conformité partielle avec la misión sociale.	b b -	B + B B -		2+, 2, 2-
4	DEBIL	Faible performance sociale et des pratiques responsables; Risque de dérive de la misión.	y + y	C + C C - D + D D-		1+, 1, 1- 0+, 0

¹ Le présent tableau n'est pas un instrument officiel de comparaison. Il n'est pas appliqué une comparaison exhaustive ni une analyse scientifique

Foire aux questions (FAQ's)

Quels sont les avantages de la notation sociale?

Pour les institutions financières

Une notation sociale fournit :

- Une analyse indépendante et approfondie des systèmes et des résultats de la gestion de la performance sociale, comparée aux meilleures pratiques et aux étalonnages (*benchmarks*) au sein du secteur.
- Un diagnostic de la performance sociale, aux fins d'évaluer si l'IF possède les systèmes nécessaires à l'accomplissement de sa mission et des valeurs socialement acceptées.
- Une évaluation et un diagnostic pouvant être utilisés en guise d'outil de renforcement de capacité aux effets d'améliorer les systèmes de gestion de la performance sociale de l'institution financière.
- Une notation pouvant être utilisée aux fins de comparer la performance institutionnelle à des pairs, ainsi qu'une argumentation de la notation établissant les points forts et les lacunes de la gestion et des résultats de la performance sociale au sein de l'IF.
- Une série d'indicateurs alignés sur les normes communes d'information financière de la performance sociale.
 - Un guide pour accomplir les Normes universelles
 - Un guide pour préparer la Certification de protection du client
- Un outil pour communiquer avec les donateurs ou les partenaires.

Pour les DFI et les MIV

Les notations sociales couvrent les éléments fondamentaux de la performance sociale et des finances responsables. Les évaluations servent à promouvoir la transparence et la responsabilité pour la performance sociale d'une institution financière. Les évaluations utilisent des méthodes cohérentes fournissant ainsi une appréciation objective et des analyses comparatives relatives à la performance des entreprises détenues actuelles et éventuelles.

Une évaluation sociale fournit :

- Une opinion objective d'un tiers concernant l'accomplissement de la mission de l'IF, ainsi que de ses objectifs et ses valeurs sociales.
- Des informations soutenant et renforçant le criblage de l'investissement, les décisions d'investissement et leur suivi.
- Un jugement sur les pratiques financières responsables en vue de mesurer le risque de réputation.
- Des informations pouvant être utilisées aux fins d'identifier des domaines pour l'assistance technique en vue de renforcer les bonnes pratiques de l'entreprise détenue en ce qui concerne la performance sociale.
- Une couverture des normes USSPM.
- Une adhésion aux Principes de Protection des clients de la Smart Campaign.
- Des informations vérifiées pour l'élaboration de rapports et l'application des Principes pour les Investisseurs en Finance Inclusive (PIIF).

Quelles sont les différences entre une notation sociale et la notation institutionnelle de microfinance (MIR)?

Les notations sociales ont évolué au cours des cinq dernières années. Certains critères de notation sociale ont intégrés le MIR, comme la protection du client et des sujets liés à l'accomplissement de la mission. Le MIR analyse lesdits critères en vue de former une opinion relative au risque de réputation et au risque de crédit comme base pour une opinion concernant la durabilité.

La notation sociale approfondit l'analyse de la couverture de clients, l'adaptation aux offres de services et est axée sur la capacité de l'institution à accomplir des objectifs sociaux. La notation sociale aborde la performance sociale bien au-delà du risque de réputation portant atteinte à la durabilité. Les notations sociales fournissent une opinion concernant le degré d'implémentation des pratiques sociales des institutions financières et l'accomplissement d'objectifs sociaux.

Quelles sont les synergies entre la notation sociale et le MIR?

Les deux types de notations sociales menées conjointement offrent une analyse exhaustive de la performance du double objectif de l'institution. Quand il est entrepris conjointement une évaluation sociale et un MIR pour la même institution, le temps et le coût globaux sont significativement inférieurs que si les deux sont effectuées séparément.

Est-ce que la notation sociale couvre les Normes universelles?

Oui. Une notation sociale couvre les six Normes universelles pour la gestion de la performance sociale. La notation sociale comprend lesdites normes conformément il est fait état dans le tableau ci-dessous. Il est présenté des détails supplémentaires relatifs aux volets abordés par la notation dans la Section : En quoi consiste une évaluation sociale - Éléments clés. Il y a lieu d'ajouter une Annexe au rapport de notation sociale en vue de fournir une opinion concernant le degré d'implémentation des Normes universelles.

Les directrices de consensus de la SPTF incluent les six catégories figurant sur le tableau suivant⁵ :

	Normes universelles	Paramètres de notation sociale
1	<p>Définir et contrôler les objectifs sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'institution possède une stratégie pour accomplir ses objectifs sociaux. • L'institution recueille, communique et garantit la précision des données niveau client qui sont spécifiquement liées aux objectifs sociaux de l'institution. 	Gestion de la Performance sociale
2	<p>Assurer l'engagement du Conseil, des cadres et des employés avec les objectifs sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les membres du Conseil d'administration sont engagés avec la mission sociale de l'institution. • les membres du Conseil d'administration responsabilise l'institution de sa mission sociale et de ses objectifs sociaux. • Les cadres supérieurs établissent et supervisent l'implémentation de la stratégie de l'institution en vue de l'accomplissement de ses objectifs sociaux. • Les employés sont embauchés, évalués et reconnus sur la double base de critères de performance sociale et financière. 	Gestion de la Performance sociale

⁵ Social Performance Task Force, 2013. Normes universelles pour la Gestion de la Performance sociale

3	<p>Concevoir des produits, des services, des modes et des canaux de prestation répondant aux exigences et aux préférences des clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'institution comprends les exigences et les préférences de différents types de clients. L'institution cherche le retour d'expérience du client pour la conception du produit et la prestation du service. • Les produits, les services et les modes et canaux de prestation de l'institution sont conçus pour bénéficier les clients, conformément aux objectifs sociaux de l'institution. • L'institution conçoit des produits adéquats aux besoins du client et ne lui porte aucune atteinte 	<p>Responsabilité sociale</p> <p>Profondeur de la portée</p> <p>Qualité de services</p> <p>Résultats</p>
4	<p>Aborder la responsabilité des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les fournisseurs de services financiers s'occupent adéquatement de l'ensemble des phases de leurs processus de crédit en vue d'établir que les clients possèdent la capacité de remboursement sans risque de surendettement. En plus, les fournisseurs mettent en œuvre et contrôlent des systèmes internes soutenant la prévention de surendettement et favorisent les efforts pour améliorer la gestion du risque de crédit au sein du marché (comme le partage d'informations en matière de crédit). • Les fournisseurs communiquent des informations claires, suffisantes et opportunes de telle sorte que les clients soient capables de comprendre et donc de prendre des décisions éclairées. Il est souligné le besoin d'informations transparentes relatives à la fixation de prix, aux termes et aux conditions de produits. • Les fournisseurs et leurs agents traitent leurs clients de façon juste et respectueuse et sans aucune discrimination. L'institution dispose de sauvegardes pour le dépistage et la correction de la corruption ainsi que de traitements agressifs ou abusifs de la part de leurs employés et agents, notamment pendant les processus de vente de prêts et de recouvrement de créances. • Les données privées de clients individuels sont respectées conformément aux lois et aux normes des juridictions individuelles. Lesdites données ne sont utilisées qu'à des fins indiquées au moment de recueillir les informations ou conformément à la loi, sauf accord contraire avec le client. • Les fournisseurs disposent de mécanismes opportuns et efficaces pour la résolution de conflits et de problèmes pour leurs clients. Ils utilisent les mécanismes susmentionnés aussi bien pour la résolution de problèmes que pour l'amélioration de leurs produits et services. 	<p>Responsabilité sociale</p>
5	<p>Traitement responsable des employés</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'institution suit une politique écrite de Ressources humaines visant la protection de leurs employés et créant un entourage de travail de soutien. • L'institution communique à l'ensemble des employés les termes de leur embauche et offre de la formation pour remplir les fonctions essentielles du poste. L'institution contrôle la satisfaction et la rotation des employés. 	<p>Responsabilité sociale</p>
6	<p>Équilibrer la performance financière et sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les taux de croissance sont durables et adéquats pour les conditions du marché, permettant une qualité de service élevée et ne mettent pas en péril ni la durabilité financière ni le bien-être des clients. • Les investisseurs en actions, les prêteurs, le Conseil et la Direction sont en phase 	<p>Performance sociale</p> <p>Gestion</p>

avec le double objectif de l'institution et implémentent une structure financière adéquate dans leur mix de sources, de termes et de rendements souhaités.

- La poursuite de bénéfices et la détermination de prix sont au service aussi bien de la durabilité à long terme de l'institution que du bien-être du client.
- L'institution offre une compensation aux cadres supérieures adaptée à une institution à double objectif.

Quelles sont les synergies entre les notations sociales et les notations de performance sociale?

L'objectif principal d'une notation sociale consiste à fournir une notation publiquement disponible, résume succinctement une opinion étayée par une analyse de systèmes et des données comparatives situant l'IF par rapport à la performance du secteur. La section argumentaire du rapport de notation résume brièvement les points forts et les points à améliorer.

Le but principal d'une telle évaluation consiste à identifier les points forts et les faiblesses ainsi qu'à prioriser des domaines en vue d'une amélioration. Une IF peut entreprendre une auto-évaluation ou une évaluation externe en guise de première étape aux fins d'aborder un diagnostic des systèmes de performance sociale. Le rapport est en général un document de gestion et de planification interne. Il n'est accordé aucune notation. Le rapport n'est pas obligatoirement publié.

Les notations sont en général utilisées par les institutions mûres. Pour les institutions financières sans expérience dans le processus de notation, il est généralement recommandé une notation sociale après avoir achevé un auto-examen approfondi ou un examen externe et après avoir implémenté les recommandations. Cependant, pas toutes les IF sont tenues de réaliser des examens préalables aux notations, notamment, celles bénéficiant d'une performance sociale et financière solide.

Les agences de notation expertes effectuent de même des notations de performance sociale, en appliquant leur propre méthodologie de notation.

Quelles sont les synergies entre les notations sociales et la Certification de protection des clients?

Les pratiques de protection clients sont incluses dans la notation sociale et contribuent à la notation sociale globale pour une IF. Une notation sociale offre une large analyse de chacun des sept Principes de protection clients, identifie les points forts et les lacunes, et assigne une notation reflétant le niveau d'accomplissement de l'IF en matière de protection des clients.

S'il est réalisé une notation sociale préalablement à une Certification de protection clients, ceci peut aider une IF au diagnostic des points forts et des faiblesses de sa protection des clients. Une notation sociale peut aussi comprendre une Annexe indiquant le degré d'effort exigé à une IF pour devenir « prête à la certification » pour chacun des Principes de protection clients.

Quand une notation sociale et une Certification de protection clients sont réalisées simultanément, cette analyse conjointe peut représenter une efficace mesure de réduction de coûts. Ceci est lié à l'analyse similaire par la notation sociale et la

mission de certification des politiques et des procédures, malgré leurs différents niveaux de profondeur. La Certification de protection clients analyse 30 normes de certification de la protection clients, et l'ensemble des indicateurs liés en vue de déterminer si une institution financière accomplit lesdites normes. La notation sociale n'atteint pas une telle profondeur.

La Smart Campaign a mobilisé le consensus de l'industrie autour de la définition de normes de protection clients et du développement du programme de certification. Les quatre agences de notation spécialisées en microfinance ont contribué significativement au développement des normes et du programme de certification. Elles sont des certificateurs autorisés pour la Smart Campaign.

Quelle est la conformité des notations sociales avec les Principes pour les Investisseurs en Finance Inclusive (PIIF)?

Les Principes pour les Investisseurs en Finance Inclusive (PIIF) reconnaissent le rôle fondamental joué par les investisseurs en vue de soutenir des finances accessibles à tous et responsables, y compris les microfinances. Les gérants et les investisseurs de fonds souscrivent lesdits principes pour montrer leur intention de respecter sept principes lors de leurs investissements. Cinq desdits principes sont couverts par la notation sociale. Les autres deux principes concernent les liens des investisseurs avec les entreprises détenues et autres investisseurs, et ne sont pas couverts par la notation sociale de l'institution financière. Le tableau ci-dessous montre la cohérence entre les principes PIIF, les Normes universelles et les paramètres de la notation sociale. Veuillez consulter la section : Qu'est-ce qu'une notation sociale – Éléments clés pour plus de détails concernant les paramètres de la notation sociale.

Principes pour les Investisseurs en Finance Inclusive (PIIF) En souscrivant les principes, les investisseurs s'engagent sur une série de sept normes	Normes universelles	Notation Sociale Paramètres
1. Élargir l'éventail de services financiers disponibles pour les personnes à faibles revenus	Conception de produits, de services, modèles et canaux de prestation répondant aux besoins et aux préférences des clients	Profondeur de la portée Qualité de services Résultats
2. Intégrer la protection client à l'ensemble des politiques et des pratiques.	Traiter les clients de façon responsable	Responsabilité sociale Protección du client
3. Traitement des entreprises détenues de façon juste, avec des contrats et des procédures de résolution de conflits clairs et équilibrés.	N/A	
4. Intégrer les facteurs environnementaux, de performance sociale et de gouvernance (ESG) aux politiques et à l'élaboration de rapports.	Définir et contrôler les objectifs sociaux Assurer l'engagement du Conseil,	Gestion de la performance sociale Responsabilité sociale : auprès de de la

	des cadres et des employés avec les objectifs sociaux	communauté et de l'environnement
5. Promouvoir la transparence dans toutes les opérations.	<p>La notation sociale est un outil remarquable de transparence, permettant un étalonnage des systèmes de gestion et des résultats de la performance sociale d'une institution financière au sein du secteur, ainsi qu'une comparaison des meilleurs pratiques.</p> <p>Il s'agit d'une analyse indépendante et approfondie des systèmes de gestion et des résultats de performance sociale.</p>	
6. Poursuivre des retours à long terme reflétant les intérêts des clients, des détaillants et des investisseurs finaux.	Équilibrer la performance financière et sociale	Gestion de la performance sociale
7. Travailler ensemble aux fins de développer des normes d'investissement communes relatives aux finances accessibles à tous.	N/A	

Comment maintiennent les agences de notation leur objectivité et leur indépendance de notations?

Les agences de notation sont tenues d'agir de façon indépendante et objective en vue de rendre crédibles les résultats de leurs notations auprès de l'ensemble des acteurs. L'indépendance des agences de notation découle de structures de gouvernance minimisant les éventuels conflits d'intérêt. Les actionnaires dominants et les cadres des agences de notation ne doivent pas avoir des intérêts au sein des entités évaluées. De même, les agences de notation sont tenues d'avoir mis en œuvre des procédures de gestion des conflits d'intérêt, s'il y a lieu. Les quatre agences de notation spécialisées en microfinance, y compris M-CRIL, MicroFinanza Rating, MicroRate, et Planet Rating, ont souscrit un Code de conduite aux effets d'assurer et de promouvoir l'intégrité et la qualité des évaluations de microfinance.

Glossaire

Les évaluations: sont habituellement conçues pour une utilisation interne, ou sont partagées uniquement avec des partenaires techniques ou des financiers choisis. Les évaluations sont généralement adaptées à des exigences spécifiques d'une organisation à un moment donné. Elles servent à analyser la performance et comme un outil pour améliorer les pratiques. Elles ne sont pas comparables à des notations.

La certification: consiste à vérifier qu'une société accomplit une série de normes, à un moment donné. Lesdites normes sont définies moyennant des organismes de normalisation (par exemple, l'Organisation internationale de normalisation, définissant l'ensemble des normes « ISO »). Les organismes susmentionnés peuvent être des régulateurs, ou des associations industrielles fournissant un outil pour l'autorégulation de leur secteur. La Smart Campaign est l'organisme de normalisation pour la protection des clients en microfinance. L'organisme de normalisation fournit des certifications attestant le niveau de conformité de l'organisation avec les normes en question.

La certification vise à garantir une conformité globale et complète avec la norme. Il y a lieu de permettre des inaccomplissements mineurs de la norme, ceci provoquant une certification avec des réserves ou des qualifications, et un délai pertinent pour leur correction.

La notation institutionnelle en microfinance: une notation institutionnelle en microfinance fournit une opinion sur la faisabilité et la solvabilité à long terme d'une institution de microfinance réglementée ou non moyennant une évaluation exhaustive des risques, de la performance et de sa position sur le marché. Le terme a été développé et convenu par les quatre agences de notation spécialisées en microfinances, c'est-à-dire, M-CRIL, MicroFinanza Rating, MicroRate, et Planet Rating.

Les notations: offrent une analyse objective d'une institution et un étalonnage de ladite institution sur une échelle favorisant la comparaison entre institutions. Les notations sont utilisées en guise d'outil de communication avec le marché, notamment, les investisseurs. Les notations sont disponibles pour le public. Elles servent comme un moyen de communiquer entre investisseurs, régulateurs et fournisseurs de services financiers. Quand les notations sont mandatées par le régulateur, elles servent à garantir que l'ensemble des acteurs sur le marché disposent des informations nécessaires à la prise de décisions d'investissement éclairées. Une ample communication des notations est une exigence rigoureuse pour les agences de notation réglementées.

Gestion de la performance sociale (GPS): consiste en la « traduction efficace de la mission sociale d'une institution en pratiques conformément à des valeurs sociales acceptées. » En d'autres mots, la gestion de la performance sociale est liée à la stratégie et aux procédures internes de l'institution visant l'accomplissement de sa mission sociale.

Notation sociale: une notation sociale est une opinion experte concernant la performance sociale d'une IF, ainsi que la probabilité d'accomplir ses objectifs sociaux conformément à des valeurs sociales acceptées. La notation fournit une opinion sur la capacité de l'IF à accomplir sa mission en appliquant ses objectifs sociaux dans la pratique.

Valeurs sociales (en microfinance): les valeurs sociales comprennent un accès et une couverture durables et progressifs aux populations démunies, en améliorant la qualité et la pertinence des services prêtés à des clients pauvres et exclus, en créant des avantages pour les clients et en assurant la responsabilité sociale auprès des clients, du personnel, de la communauté et de l'environnement. Les valeurs sociales comprennent la protection du client et garantissent que le personnel est traité de façon juste et avec professionnalisme. Lesdites valeurs reflètent le consensus du Social Performance Task Force (SPTF) concernant la performance sociale comme un engagement stratégique de l'institution financière.