

Mission SPI4+ NOM IMF

NOMS AUDITEURS
DATE



LOGO PARTENAIRE

Présentation du partenaire et de l'auditeur

Présentation de CERISE

- **Association** œuvrant au partage des savoirs et pratiques pour une finance éthique
- **Membres fondateurs** : cinq organisations françaises spécialisées en microfinance
- **Partenaires** : IMF, réseaux, bailleurs, chercheurs et investisseurs, en Afrique, Amérique Latine, Europe et Asie
- **Principaux thèmes** : impact et performances sociales en microfinance et social business, gouvernance, finance rurale et agricole

<https://cerise-spm.org>

CERISE, Performance Sociale et SPI4

- Promotion active des performances sociales dans le secteur de la MF depuis 2001
- En 2004, création de l'outil **Social Performance Indicators (SPI)** pour mesurer les performances des IMF partenaires
- Depuis 2008, réflexion étendue à l'évaluation:
 - des investisseurs : **SAM** (outil d'audit social pour les intermédiaires d'investissement)
 - des réseaux : **Decision Tree** for Networks (avec MFC/ImpAct)
 - des entreprises sociales: grille **Social Business** (avec AFD, GCAMF, I&P, Entrepreneurs Du Monde...)
 - 2014 SPI4 in collaboration with SPTF
- Depuis 2014: **SPI4** en collaboration avec la **SPTF**

Objectifs de l'audit /de la collaboration IMF – partenaire/auditeur

- Identifier les forces et points d'amélioration en GPS et la protection des clients à travers un audit social SPI4
- Apporter des outils pour combler les lacunes identifiées par l'audit
- Renforcer la capacité de l'équipe sur la GPS
- (AJOUTER OBJECTIFS)

Objectifs de cet atelier introductif

- Etablir les bases pour parler le même langage
- Présenter l'outil SPI4 et le processus d'audit
- Etablir l'objectif de l'audit SPI4 et les attentes
- Echanger sur vos attentes (IMF – partenaire/auditeur)

(AJOUTER OBJECTIFS)

Parlons-nous du même langage?

- Que signifie «performance sociale» pour vous?
- Qu'entendez-vous par le terme « Gestion de la Performance Sociale »?

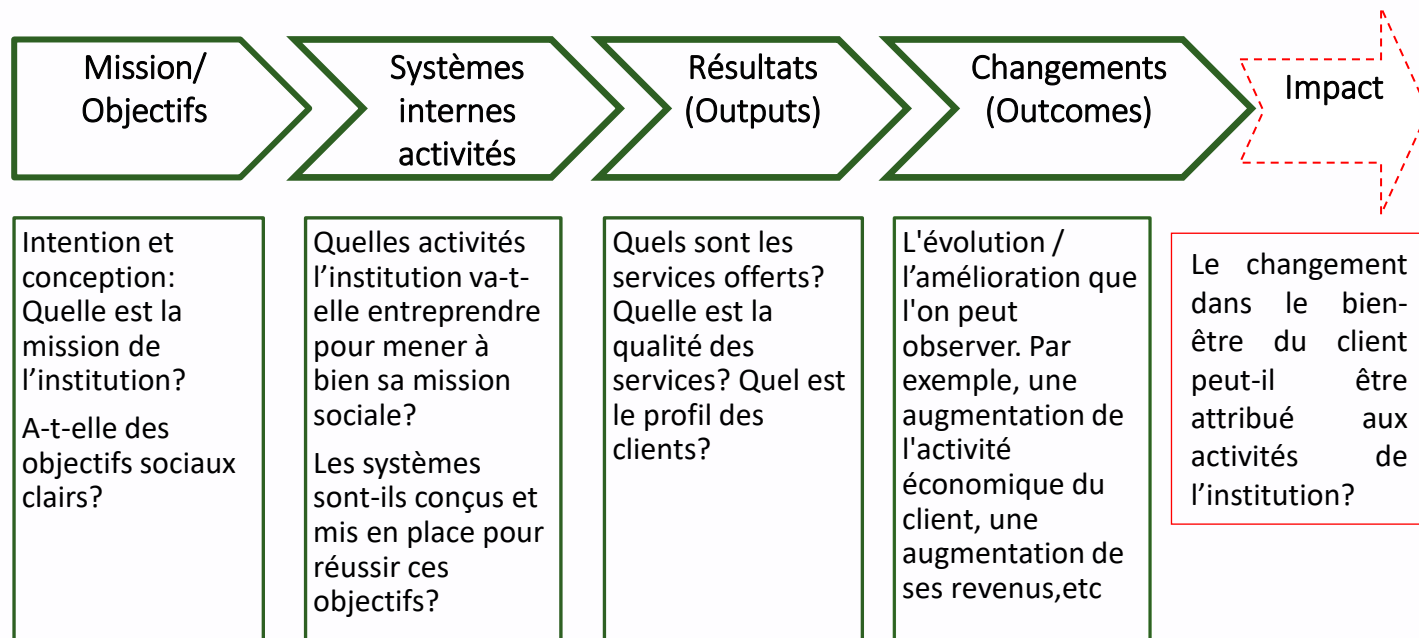
Performance sociale

- La mise en pratique de la mission d'une institution, en accord avec des valeurs sociales reconnues
 - ✓ Atteindre le public ciblé
 - ✓ Fournir des services de qualité et adaptés
 - ✓ Répondre aux besoins et préférences des clients, de leurs familles et des communautés
 - ✓ Assumer sa responsabilité à l'égard de ses employés, de ses clients, de la communauté qu'elle dessert et de l'environnement

Gestion de la Performance sociale

- La mise en œuvre des pratiques de gestion qui mettent en pratique la mission sociale de l'institution.

Gestion de la performance sociale



Pourquoi est-ce important de mesurer les performances sociales?

Par ce que avoir une mission n'est pas la même chose que l'accomplir.

GPS s'assure que votre organisation fait ce qu'elle a l'intention de faire

Parce qu'elle permet de fidéliser les clients et le personnel

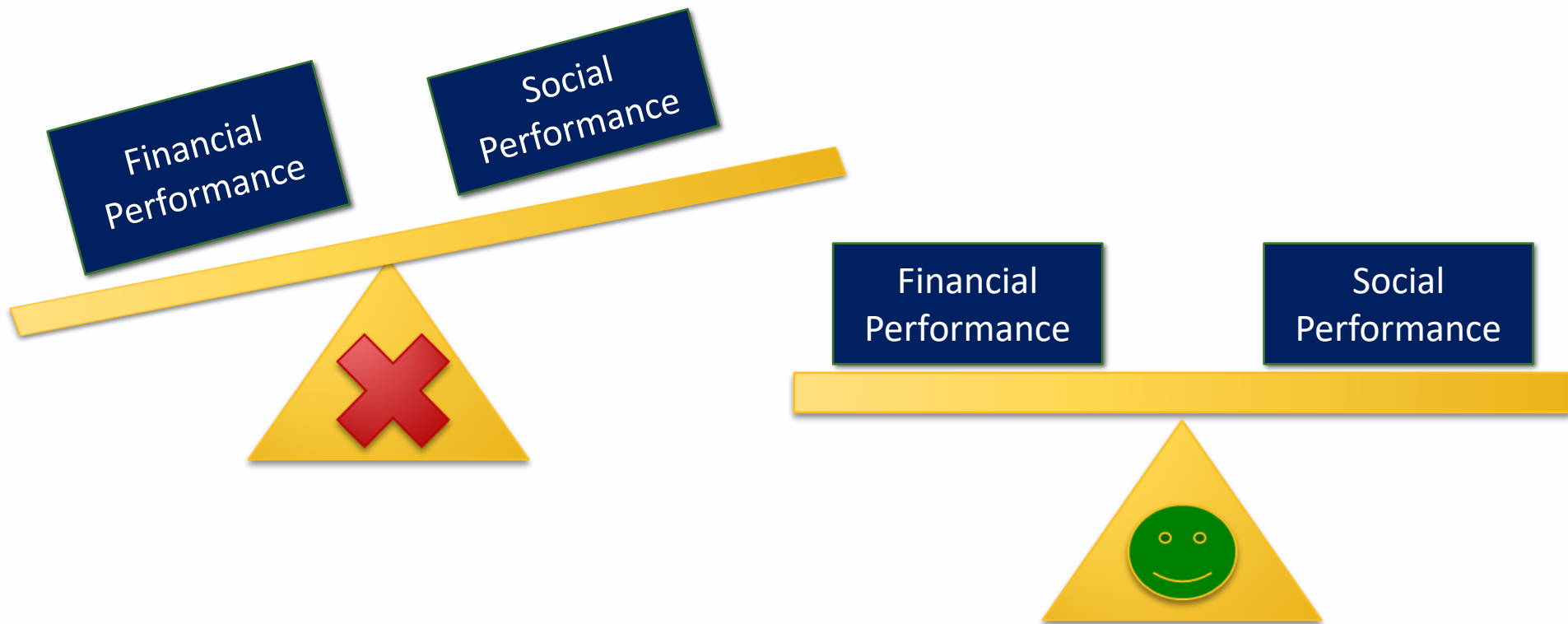
Des produits appropriés, transparents et équitables qui répondent aux besoins des clients aident également à fidéliser les clients. Des politiques RH solides encourageant la rétention du personnel

Parce que la transparence de votre performance sociale est bonne pour votre réputation et la crédibilité du secteur.

Parce que c'est une bonne affaire.

La performance sociale est positivement corrélée à la performance financière, comme le montre l'étude MIX 2017 où les bonnes intentions rencontrent de bonnes affaires

Les efforts de GARDER CET EQUILBRE = Gestion de la Performance Sociale



Quels risques d'une gestion déséquilibrée?

- Nuire aux clients
- Mauvaise réputation → difficultés pour attirer / conserver les clients
- Difficultés pour attirer les investissements
- Forte rotation du personnel
- Produits qui ne répondent pas aux besoins des clients



Sans GPS, une institution a peu de chances d'atteindre ses objectifs sociaux

Performances Sociale et Financière : une relation mutuellement bénéfique

De bonnes performances sociales peuvent positivement influencer les performances opérationnelles et financières

- Connaitre le profil du client et faire un suivi = Moins de défaut de remboursement
- Services et produits adaptés = meilleur rendement pour les clients = meilleur taux remboursement
- Traiter de manière responsable aux clients = satisfaction et confiance, fidélisation des clients, meilleure réputation, attirer de nouveaux clients
- Conditions de travail décentes = moins de rotation du personnel et employés loyaux et engagés et plus de productivité

Gestion de la performance sociale

Votre mission sociale → c'est vous qui décider!

Les pratiques de gestion de performance sociale
pour atteindre cette mission → les Normes
Universelles de Gestion de la Performance Sociale

19 normes, organisées selon 6 dimensions

Basés sur les bonnes pratiques du secteur, ayant démontré leur **succès sur le terrain**

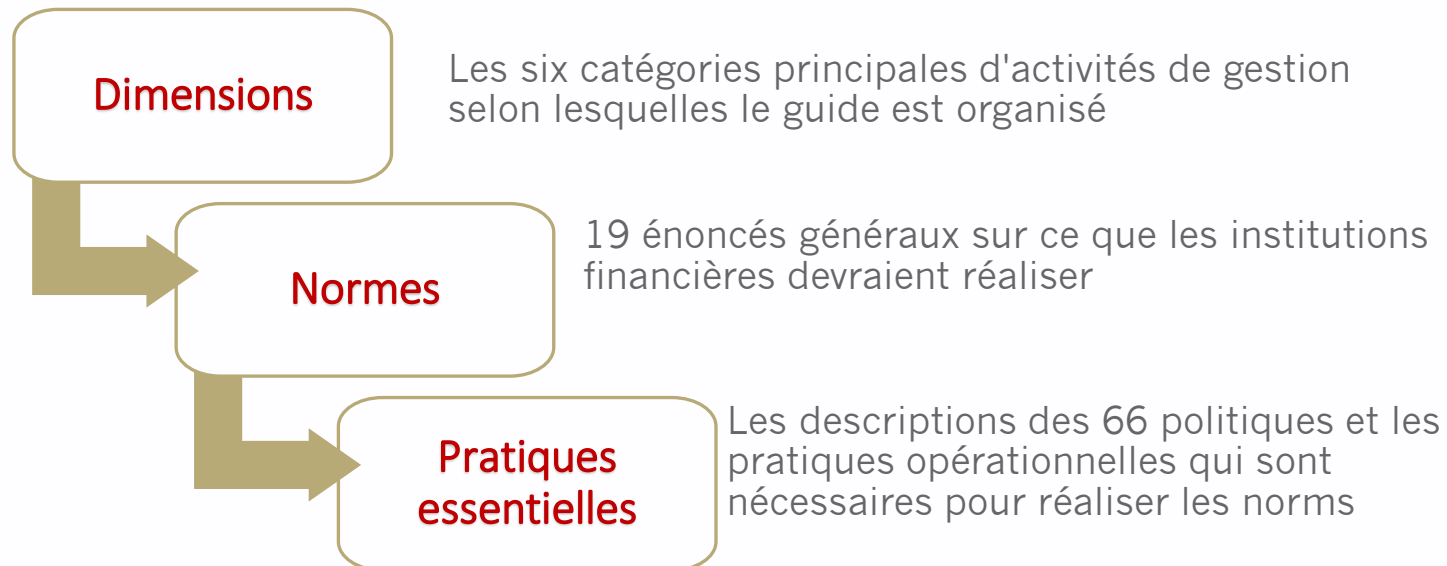
Une **démarche volontaire** — pas une **évaluation**, une réglementation ou un système de certification

Destinées à toutes les institutions, quels que soient leurs objectifs sociaux

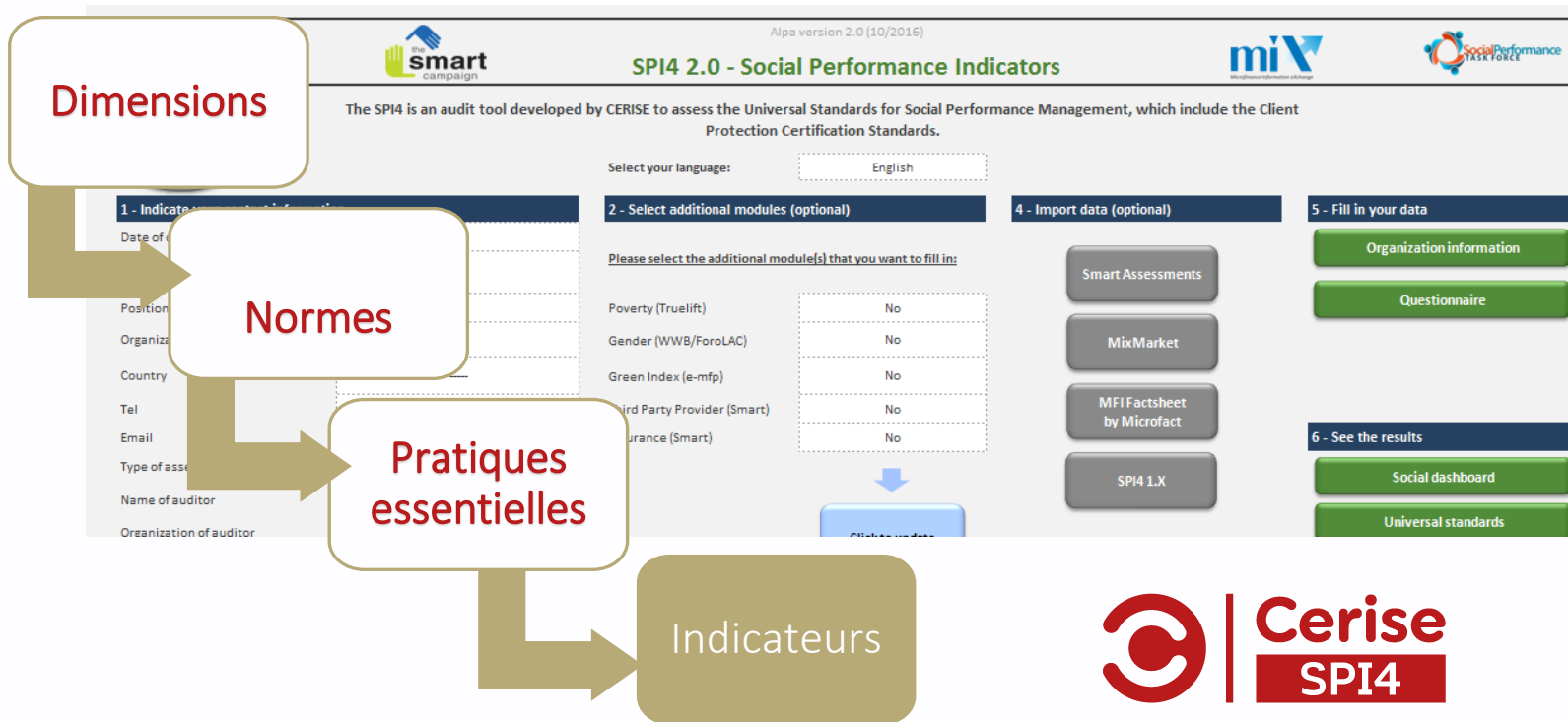
Ne dictent pas quels devraient être vos objectifs sociaux, mais **elles vous aident** à décider la meilleure façon de les atteindre



La hiérarchie dans les normes universelles



Outil d'évaluation de la Gestion de la Performance Sociale



The screenshot shows the SPI4 2.0 - Social Performance Indicators web application interface. The page title is "SPI4 2.0 - Social Performance Indicators" and it is an "Alpha version 2.0 (10/2016)". The interface includes a navigation menu on the left with items like "1 - Indicateurs", "2 - Normes", "3 - Pratiques essentielles", and "4 - Indicateurs". The main content area is divided into several sections: "1 - Indicateurs", "2 - Select additional modules (optional)", "4 - Import data (optional)", and "5 - Fill in your data". The "2 - Select additional modules" section includes a table with columns for "Please select the additional module(s) that you want to fill in:" and "No". The "4 - Import data" section includes buttons for "Smart Assessments", "MixMarket", "MFI Factsheet by Microfact", and "SPI4 1.X". The "5 - Fill in your data" section includes buttons for "Organization information", "Questionnaire", "6 - See the results", "Social dashboard", and "Universal standards".

Callouts in the image point to specific parts of the interface:

- Dimensions**: Points to the "1 - Indicateurs" section.
- Normes**: Points to the "2 - Select additional modules (optional)" section.
- Pratiques essentielles**: Points to the "3 - Pratiques essentielles" section.
- Indicateurs**: Points to the "4 - Indicateurs" section.

Vos perceptions

- Quelle est la mission sociale de [NOM IMF]?
- D'après vous, quels sont les plus grands défis de [NOM IMF] en ce qui concerne la mise en œuvre de cette mission?
- Qu'attendez-vous de l'audit SPI4?

SPI4 Comment a-t-il été développé ?

- A travers un processus consultatif d'un an , avec des IMF, réseaux, prestataires d'AT, investisseurs, agences de notation (sur la base de 3 années de travail sur les Standards Universels & leurs Indicateurs)



SPI4 Un outil de gestion



Le premier et le seul outil d'audit social entièrement aligné sur les Normes Universelles



Un outil qui peut être personnalisé avec des modules optionnels (femmes, pauvreté, une dimension Environnement)



Un outil de pilotage – tableau de bord, graphiques – lié à des ressources techniques (Smart, SPTF, etc.)

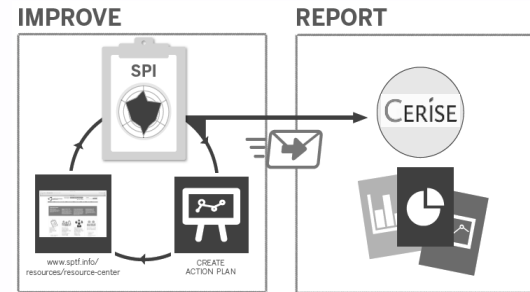
SPI4 Un outil pour simplifier le reporting



Et...Investors due dill!



Chaque initiative = un format de reporting différent



SPI4 harmonise le reporting des différents acteurs

SPI4

Pourquoi l'utiliser?

Apprendre et
Améliorer

Réduire la
charge de
reporting des
IMF

Améliorer la
qualité des
données de PS

Améliorer les
analyses
comparatives
(benchmarks)

Que faire avec vos résultats de l'audit ?

Interne

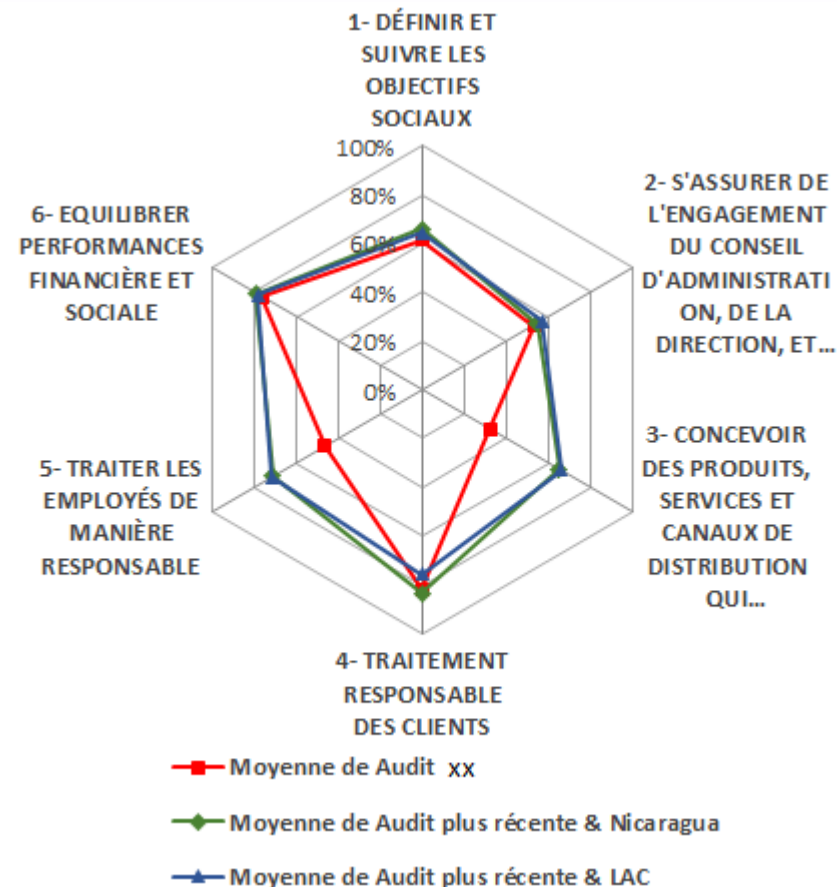
- Priorisation et plan d'action
- Reporting au CA (tableau de bord social)
- Comparer au benchmarks (base de données CERISE)
- Reporting au MIX (peut se faire directement par CERISE)
- Reporting aux investisseurs : ALINUS
- Résumés/ communication

Externe

Benchmarker votre organisation (exemple)

Score moyen par dimension

	Moyenne de XX	Moyenne du Nicaragua	Moyenne de la région Amérique Latine
Number of audits	1	10	98
DIM 1- DEFINE AND MONITOR SOCIAL GOALS	62%	66%	64%
DIM 2- COMMITMENT TO SOCIAL GOALS	53%	54%	57%
DIM 3- DESIGN PRODUCTS THAT MEET CLIENT'S NEEDS	32%	65%	66%
DIM 4 - TREAT CLIENTS RESPONSIBLY	82%	83%	76%
DIM 5 - TREAT EMPLOYEES RESPONSIBLY	46%	71%	71%
DIM 6 - BALANCE FINANCIAL AND SOCIAL PERFORMANCE	76%	79%	78%
Total	59%	70%	69%



Téléchargez la table benchmarks

<https://cerise-spm.org/spi4>

Objectifs de l'audit SPI4 et expectatives

Agenda de l'audit

Echanger sur vos attentes (IMF – partenaire/auditeur)

Merci pour votre attention

Nom
email



LOGO PARTENAIRE

