

Evaluation SPI4 Restitution

DATE, LIEU

LOGO DES ORGANISATIONS

LOGO PARTENAIRE

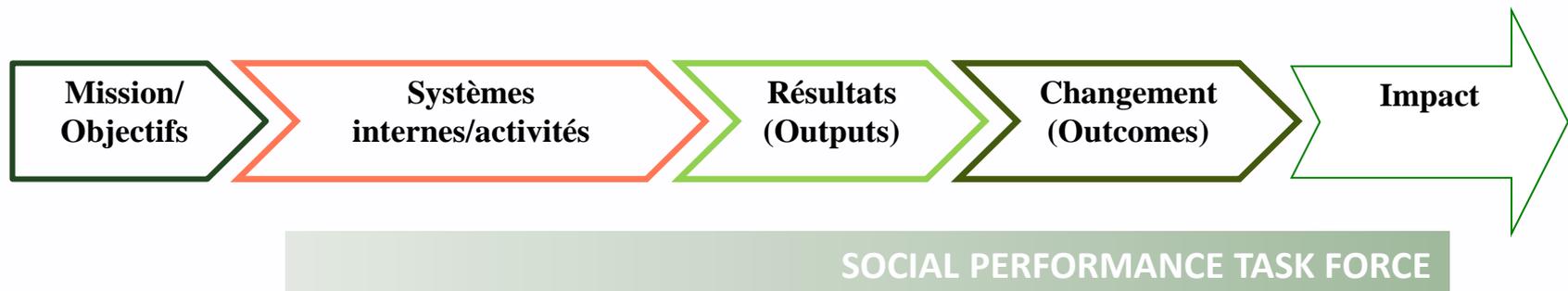
PROCESSUS D'ÉVALUATION

- Décrire les objectifs de l'évaluation : Pourquoi l'IMF a-t-elle décidé de procéder à une évaluation? (*vous pouvez trouver des exemples dans les commentaires ci-dessous*)
- Décrire le processus suivi : Quand l'évaluation a-t-elle eu lieu, qui a été impliqué, quelles agences ont été visitées, etc. Présenter l'agenda de l'évaluation si nécessaire.
- Vous pouvez aussi brièvement présenter l'outil SPI4

DÉFINITION DES PERFORMANCE SOCIALES

La traduction effective de la mission d'une institution dans la pratique, en cohérence avec des valeurs sociales communément admises qui se rapportent à:

- Atteindre le public ciblé
- Fournir des services de qualité et adaptés
- Répondre aux besoins 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



PESTEL

POLITIQUE

ECONOMIQUE

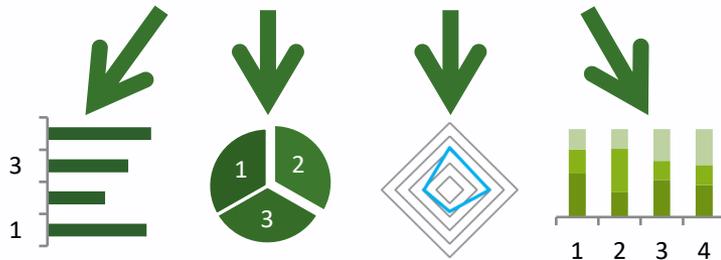
LÉGAL

SOCIAL

ENVIRONNEMENTAL

TECHNOLOGIQUE

SPI4

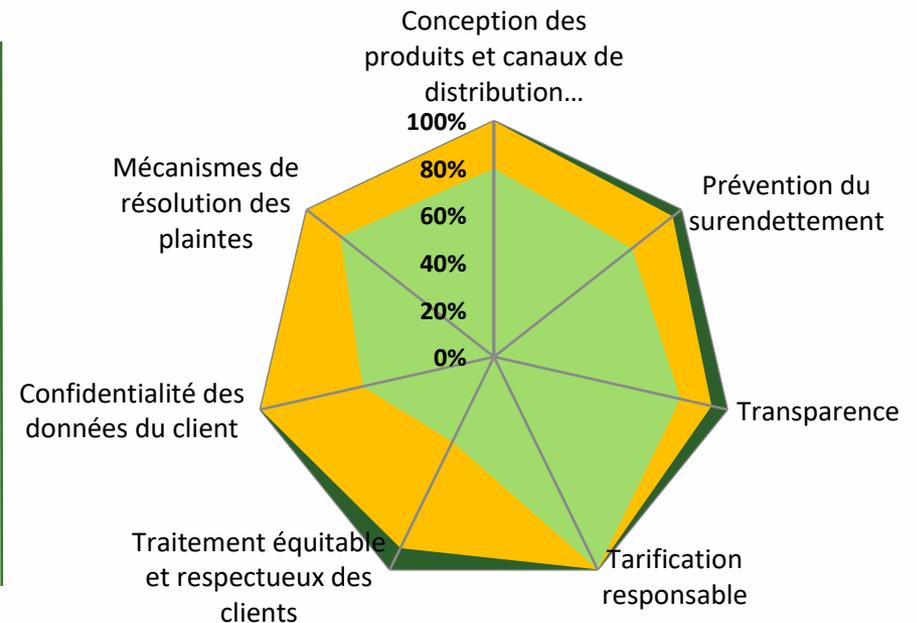
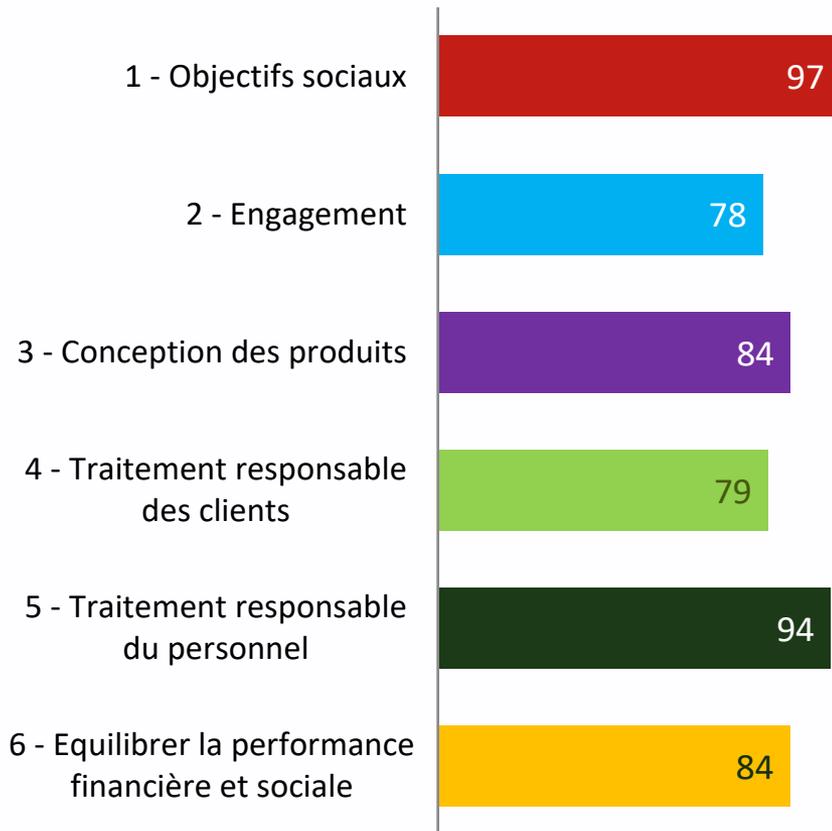


- **Page d'accueil**
 - Choix des modules
- **Informations sur l'organisation**
 - Profil et indicateurs de résultats
- **Questionnaire**
 - Module principal: Standards Universels (PPC intégrés)
 - 6 Dimensions
 - 19 Standards
 - 80 Pratiques essentielles
 - 200 Indicateurs
 - Modules optionnels
- **Résultats**– tableaux de scores et graphiques générés automatiquement

MISSION SOCIALE

“Inscrire la mission sociale de l’IMF”

RESULTS



Dimension 1 : Définir et suivre les objectifs sociaux

Avoir une stratégie claire qui définit : les objectifs sociaux, comment les actions de l'institution contribuent à l'atteinte de ces objectifs, la manière dont elle mesure le progrès dans l'accomplissement des objectifs.

1 - Objectifs sociaux



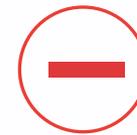
« Est-ce que mon institution atteint sa clientèle cible ? »

“Est-ce que je contribue à une amélioration dans leur vie?
?”

Résultats de la Dimension 1



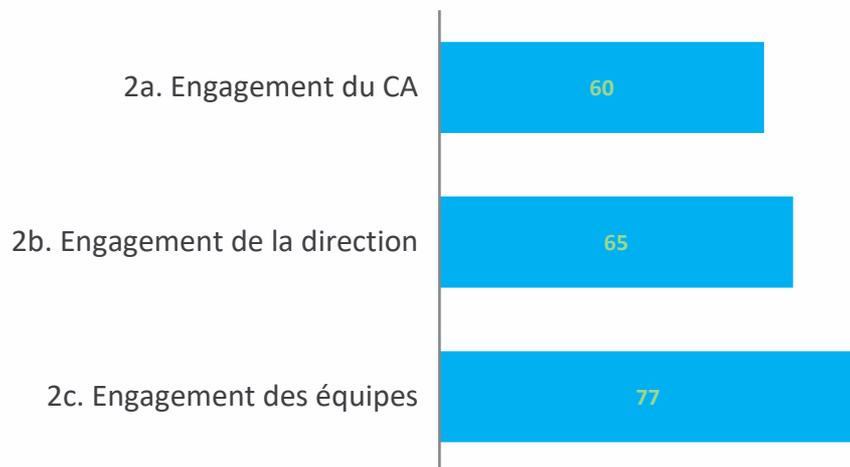
Récapitulez les activités et les efforts de l'IMF répondant aux normes de la Dimension 1. Débutez avec les résultats positifs, c'est-à-dire les normes auxquelles l'IMF a obtenu un (très bon) score. Mentionnez les efforts ou les circonstances particulières qui expliquent l'obtention de tels scores, mais également les éventuelles initiatives en cours, dont la mise en œuvre influencera le score dans un futur proche.



Identifiez les aspects de cette dimension à améliorer (pratiques pour lesquelles le MFI a obtenu un score relativement bas)

Dimension 2: Engagement envers les objectifs sociaux

Les pratiques mises en place pour s'assurer que les membres du CA, la direction et les employés sont engagés dans l'atteinte des objectifs sociaux.



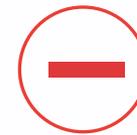
“Comment pouvons-nous soutenir et préparer nos parties prenantes internes dans la mise en œuvre de nos objectifs sociaux ?”

“Comment chaque niveau de notre organisation peut-il jouer son rôle pour garder le cap de la mission sociale et atteindre nos objectifs ?”

Résultats de la Dimension 2



Récapitulez les activités et les efforts de l'IMF répondant aux normes de la Dimension 2. Débutez avec les résultats positifs, c'est-à-dire les normes auxquelles l'IMF a obtenu un (très bon) score. Mentionnez les efforts ou les circonstances particulières qui expliquent l'obtention de tels scores, mais également les éventuelles initiatives en cours, dont la mise en œuvre influencera le score dans un futur proche.



Identifiez les aspects de cette dimension à améliorer (pratiques pour lesquelles le MFI a obtenu un score relativement bas)

Dimension 3: Concevoir des produits et services qui répondent aux besoins et aux préférences des clients

La sensibilisation à une population cible ne suffit pas, les produits et services doivent eux aussi s'adapter aux besoins du client si ils doivent leur être bénéfiques.

3 - Conception des produits



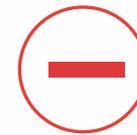
“Comment nous collectons des informations sur les besoins et préférences des clients?

?”

Résultats de la Dimension 3



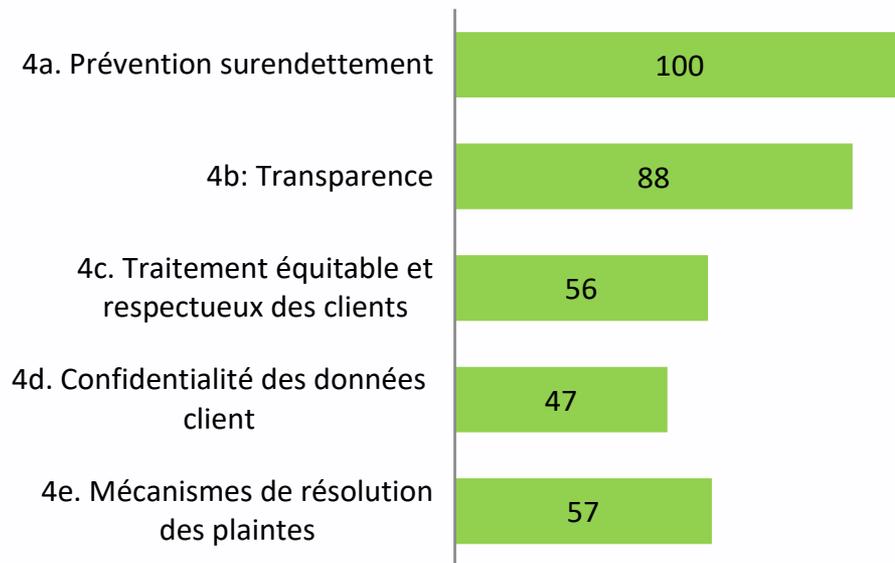
Récapitulez les activités et les efforts de l'IMF répondant aux normes de la Dimension 3. Débutez avec les résultats positifs, c'est-à-dire les normes auxquelles l'IMF a obtenu un (très bon) score. Mentionnez les efforts ou les circonstances particulières qui expliquent l'obtention de tels scores, mais également les éventuelles initiatives en cours, dont la mise en œuvre influencera le score dans un futur proche.



Identifiez les aspects de cette dimension à améliorer (pratiques pour lesquelles le MFI a obtenu un score relativement bas)

Dimension 4: Traiter les clients de manière responsable

Les pratiques qu'une institution doit mettre en place afin de veiller à ne pas nuire à ses clients.

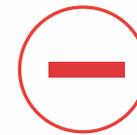


“Comment mettons-nous en place une prévention autour du surendettement, un traitement respectueux et juste des clients, une protection des données des clients, et des mécanismes de résolution des plaintes ? ”

Résultats de la Dimension 4



Récapitulez les activités et les efforts de l'IMF répondant aux normes de la Dimension 4. Débutez avec les résultats positifs, c'est-à-dire les normes auxquelles l'IMF a obtenu un (très bon) score. Mentionnez les efforts ou les circonstances particulières qui expliquent l'obtention de tels scores, mais également les éventuelles initiatives en cours, dont la mise en œuvre influencera le score dans un futur proche.



Identifiez les aspects de cette dimension à améliorer (pratiques pour lesquelles le MFI a obtenu un score relativement bas)

Dimension 5: Traiter les employés de manière responsable

Comme une institution peut créer un environnement de travail juste et sécuritaire, soutenir ses employés et leur donner les informations tributaires au succès dans leur travail.

5 - Traitement responsable du personnel

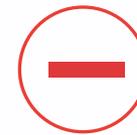


“Comment notre institution peut-elle créer un environnement de travail d’accompagnement, juste et sans danger, et comment pouvons-nous fournir aux salariés les informations dont ils ont besoin pour réussir ?”

Résultats de la Dimension 5



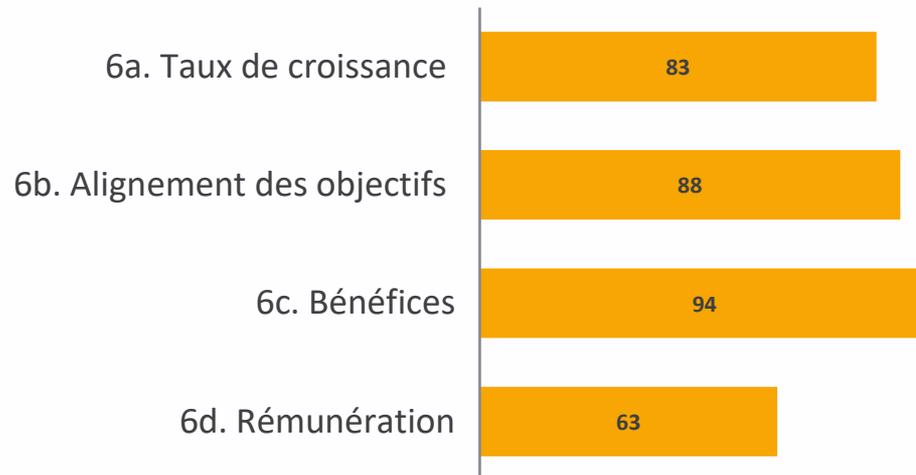
Récapitulez les activités et les efforts de l'IMF répondant aux normes de la Dimension 5. Débutez avec les résultats positifs, c'est-à-dire les normes auxquelles l'IMF a obtenu un (très bon) score. Mentionnez les efforts ou les circonstances particulières qui expliquent l'obtention de tels scores, mais également les éventuelles initiatives en cours, dont la mise en œuvre influencera le score dans un futur proche.



Identifiez les aspects de cette dimension à améliorer (pratiques pour lesquelles le MFI a obtenu un score relativement bas)

Dimension 6: Equilibrer la performance financière et sociale

Toutes les institutions financières à vocation mixte doivent rechercher à la fois la performance financière et sociale.

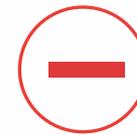


“Nos décisions concernant la performance financière prennent-elles en compte les clients ?”

Résultats de la Dimension 6

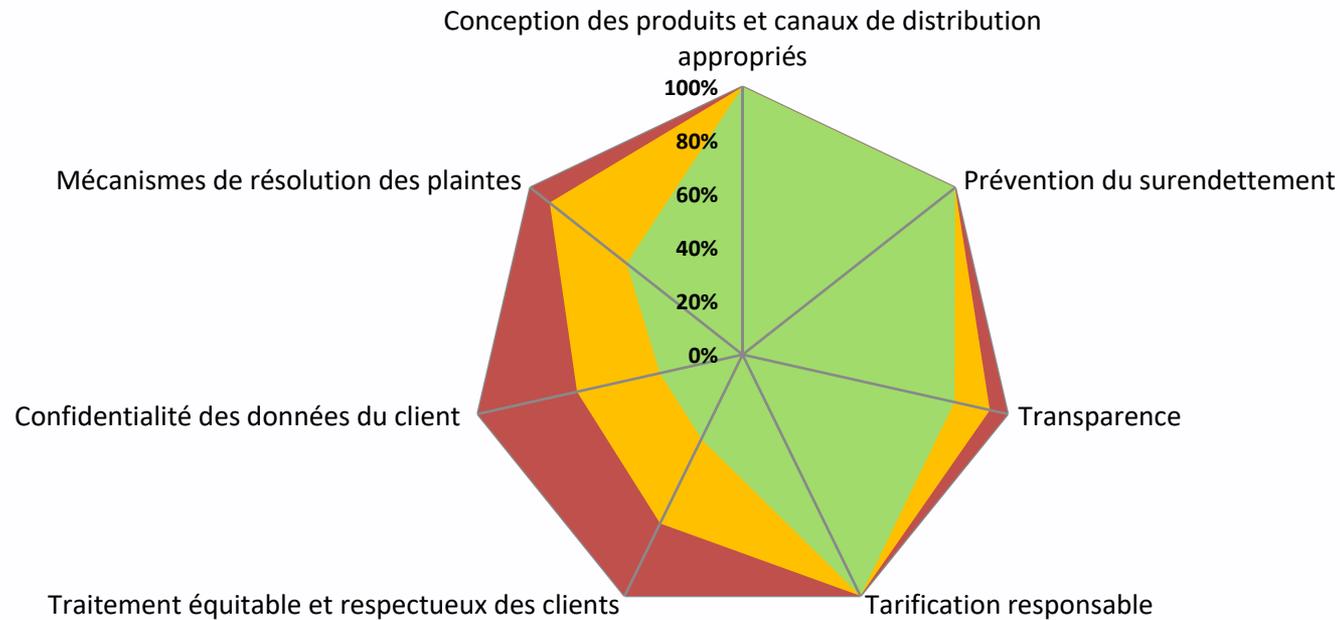


Récapitulez les activités et les efforts de l'IMF répondant aux normes de la Dimension 2. Débutez avec les résultats positifs, c'est-à-dire les normes auxquelles l'IMF a obtenu un (très bon) score. Mentionnez les efforts ou les circonstances particulières qui expliquent l'obtention de tels scores, mais également les éventuelles initiatives en cours, dont la mise en œuvre influencera le score dans un futur proche.



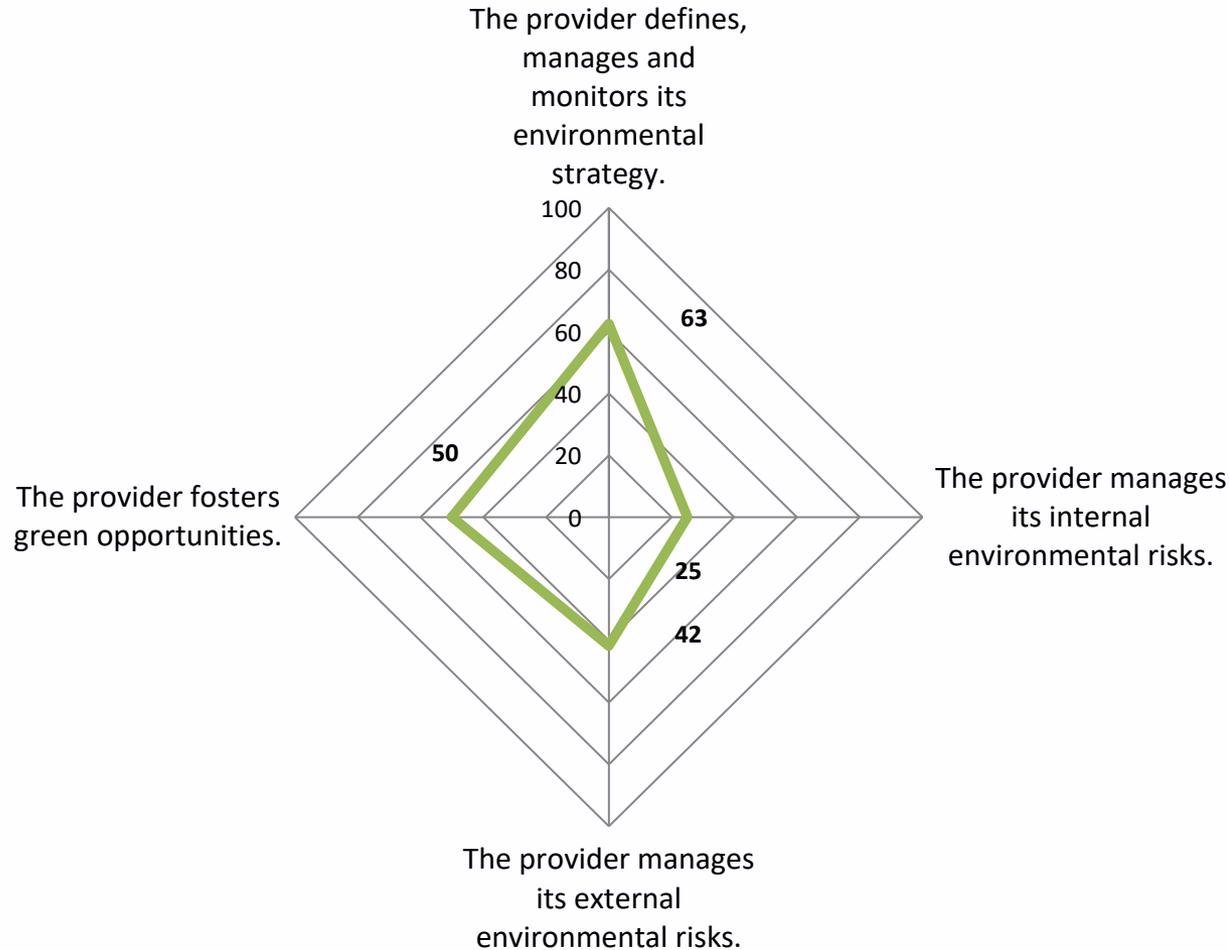
Identifiez les aspects de cette dimension à améliorer (pratiques pour lesquelles le MFI a obtenu un score relativement bas)

PROTECTION DES CLIENTS



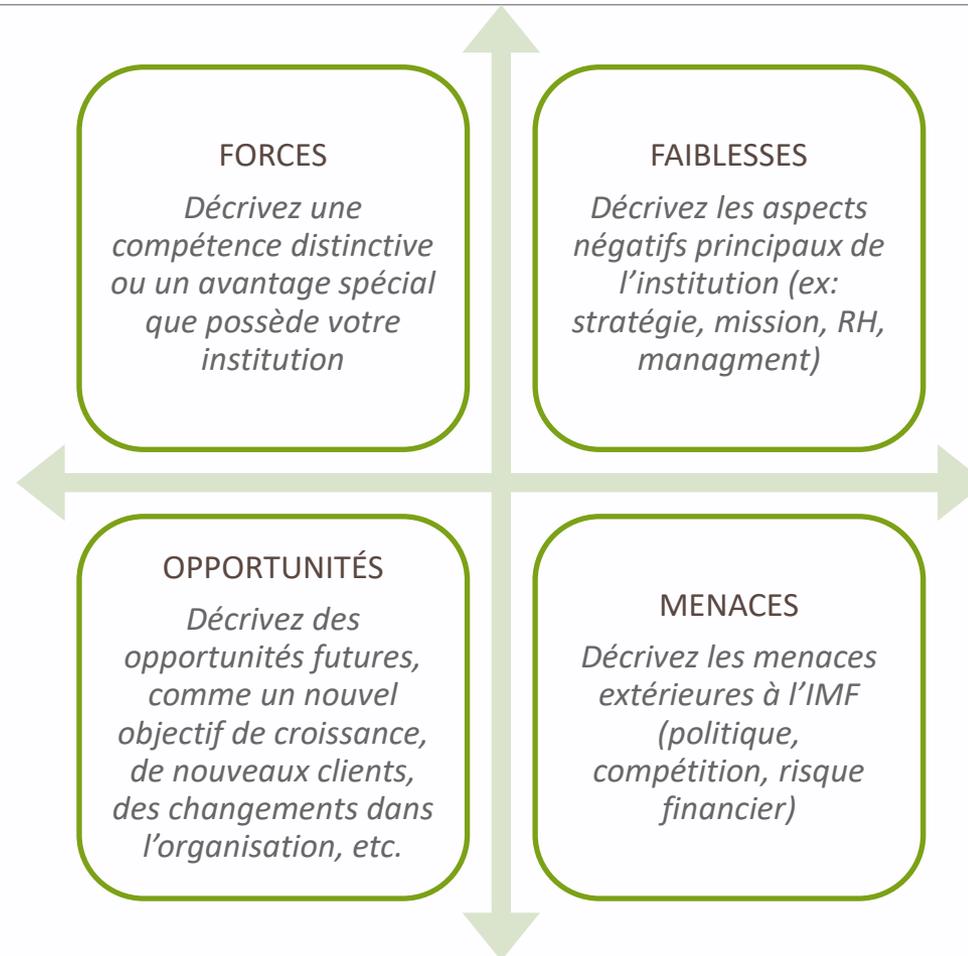
GREEN INDEX

L'index Green a été crée pour permettre aux IMF incluant à leurs missions des enjeux environnementaux d'évaluer le niveau d'implémentation de leurs pratiques, liées à trois normes de performance environnementale



RECOMMENDATIONS

SWOT ANALYSIS



ÉTABLIR L'ORDRE DE PRIORITÉ DES RECOMMANDATIONS QUELQUES CONSEILS (1/2)

Inscrivez tous les domaines où l'amélioration est possible, basé sur le niveau de complexité, la facilité de la mesure du progrès, la probabilité de succès

Identifiez : des priorités, effets rapides (voir la diapositive) et les recommandations à long et moyen terme

Présentez les enjeux brûlants liés avec la gestion des risques

Il peut y avoir des signes alarmants dans la page d'Information sur l'Organisation: la rotation fréquente du personnel, l'abandon fréquent du client, l'augmentation du PAR (ou un PAR=0 qui peut révéler une politique de tolérance zéro), une productivité du personnel très élevée, un taux d'interet très élevé ou ROE, etc.

Comme la protection de client est considérée comme un « minimum » :
identifiez avec l'IMF les domaines potentiels d'amélioration de la Dimension
4

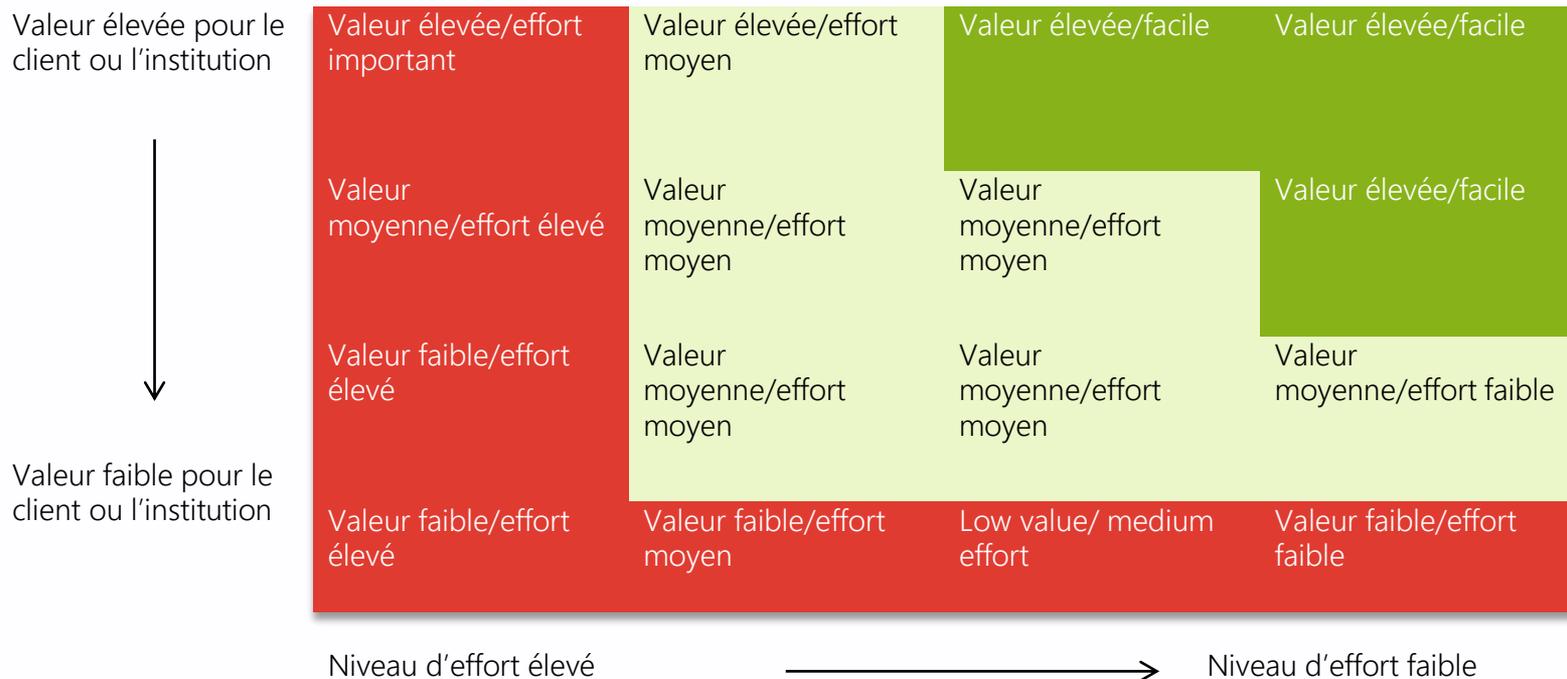
ÉTABLIR L'ORDRE DE PRIORITÉ DES RECOMMANDATIONS QUELQUES CONSEILS (1/2)

Point faibles qui influencent la mission sociale:

- Faiblesses non liées à la mission de l'IMF—> pas de besoin urgent d'action
- Pas dans les priorités MAIS important pour les partenaires extérieurs => une discussion peut être nécessaire

Points forts: Etude de cas ?

IDENTIFIER LES EFFETS RAPIDES



Source: Oikocredit SPM Mentoring Program/A.Simanowitz

PLAN D'ACTION

Vous pouvez partager ici un plan d'action pour l'IMF- s'il a déjà été rédigé – qui peut être discuté avec la direction

Vous pouvez trouver un modèle de plan d'action sur le site du SPI4 (conduct an audit).

PROCHAINES ÉTAPES

Présentez les prochaines étapes de l'évaluation, qui peuvent inclure:

- la finalisation du plan d'action
- la rédaction du rapport d'évaluation
- l'intégration des recommandations dans la stratégie/les activités de l'IMF
- la mise en œuvre des recommandations basées sur le plan d'action
- une réunion de contrôle concernant la mise en œuvre

Merci pour votre attention

Nom
email

LOGO PARTENAIRE